

3 1761 11648322 3

Government
Publications

Government
Publications

A1 FL
-A56




Commissioner of Official Languages

Sixth
Annual
Report

1976





Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116483223>

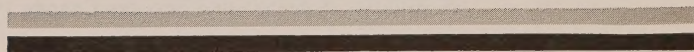


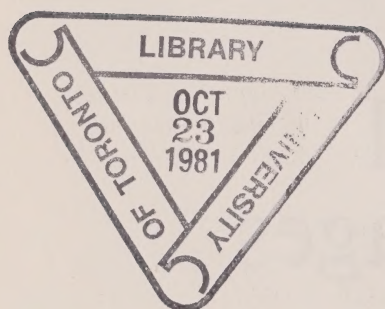
Government
Publications

Commissioner of Official Languages

Sixth
Annual
Report

1976





COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
Ottawa K1A 0T8 Tel. (613) 996-6368

© Minister of Supply and Services Canada 1977

Cat. No.: SF1—1976

The Speaker,
Senate,
Ottawa

Madam Speaker,

Pursuant to Section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the sixth annual statement relating to the discharge of my duties under this Act, covering the calendar year 1976.

Yours respectfully,

A handwritten signature in dark ink, reading "Keith Spicer". The signature is written in a cursive, flowing style. The first name "Keith" is written with a large, prominent "K" and "S" for "Spicer". There is a small comma at the end of the signature.

Commissioner of Official Languages

March 1977

The Speaker,
House of Commons,
Ottawa

Mr. Speaker,

Pursuant to Section 34(1) of the Official Languages Act, I hereby submit to Parliament through your good offices the sixth annual statement relating to the discharge of my duties under this Act, covering the calendar year 1976.

Yours respectfully,

A handwritten signature in black ink, reading "Keith Spicer". The signature is written in a cursive, flowing style. The first name "Keith" is written with a large, prominent "K" and "S" for "Spicer". There is a small comma at the end of the signature.

Commissioner of Official Languages

March 1977

*To my colleagues—
who, as silent partners
for the past seven years,
got the work done.*

CONTENTS

Preface

Chapter I

- BACK ON THE RAILS? 1
- A THE ADMINISTRATION: *Fixing The Public Service Plumbing* 2
- B FRENCH-SPEAKERS OUTSIDE QUEBEC: *"Now or Never" for the Canadians Without a Country* 6
- 1 Dimensions of Danger 7
- 2 The Federal Lifeline 9
- 3 Old Principles to Back New Hopes 11
- C AMENDMENTS TO THE ACT: *What Does Parliament Want?* 12
- 1 Section 2: Cornerstone or Introduction? 12
- 2 Section 9(2): Feasibility and Significant Demand: Is the Customer Usually Right or Not? 14
- 3 Section 31(2): Pre-eminence: An Act Like the Others? 14
- 4 Section 11(2): Simultaneous Translation: The Press and Public Are "Parties" Too 15
- D THE "YOUTH OPTION": *Looking Beyond Our Noses, the Constitution and the Next Election (or Referendum)* 16

1	Opening Eyes Before Opening Pockets	16
2	Hopeful Trends and a Little More Lobbying	18
3	Ottawa and Byzantium	23
E	PUBLIC INFORMATION: <i>Don't Complain If You Don't Explain</i>	25

Chapter II

	THE PERFORMANCE: ENCOURAGING, BUT STILL UNEVEN	29
A	PERSISTENT PROBLEMS OF REFORM: <i>Pains in the Neck and Elsewhere</i>	30
1	Old Flaws in Character: Managerial Weaknesses	30
2	The Bionic Bureaucrat: Technical and Scientific Problems	31
3	The Joy of . . . Learning: Language Training	34
4	"Easy Off" for Frustrations: Simple Problem-Solvers	35
5	The Minotaur Vanquished: Internal Communications	37
B	THE READ-OUT	39
1	<i>La Commedia non è finita</i> : The Divine Comedy of Bilingualism—Being a Dantesque Account of Places Saintly and Sulphurous Where Each Is Found Classified According to His Linguistic Deeds or Misdeeds	39
2	"Evaluation" by Department and Agency	42
(a)	Departments and Agencies "Evaluated"	42
	Agriculture	42
	Air Canada	53
	Canadian Broadcasting Corporation	81
	Canadian International Development Agency	83
	Canadian National Railways	84
	Canadian Transport Commission	90
	Chief Electoral Officer	91
	Consumer and Corporate Affairs	91
	Energy, Mines and Resources	92
	Environment	93

External Affairs	96
Indian Affairs and Northern Development	96
Industry, Trade and Commerce	97
Manpower and Immigration	98
National Arts Centre	98
National Capital Commission	99
National Defence	99
National Energy Board	100
National Health and Welfare	101
National Museums of Canada	104
National Revenue (Customs and Excise)	105
National Revenue (Taxation)	105
Parliament	106
Post Office	107
Public Service Commission	110
Public Works	113
Royal Canadian Mounted Police	114
Science and Technology	114
Secretary of State	115
St. Lawrence Seaway Authority	115
Statistics Canada	116
Supply and Services	116
Transport	118
Treasury Board	124
Unemployment Insurance Commission	125
Urban Affairs	128
(b) Departments and Agencies "Not Evaluated"	128
Canada Labour Relations Board	128
Central Mortgage and Housing Corporation	138
Communications	139
Government of the Northwest Territories	148
Justice	149
Labour	160
Translation Bureau	167

A Riddle	
Appendix A	Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages 177
Appendix B	Statistics on Complaints 181
Appendix C	Language Instruction for Schoolchildren 187

Preface

The ancient Chinese, it is said, wished their enemies to live in “interesting times.” Few Canadians would dismiss the past linguistic year as humdrum. Some may even yearn for less exciting yesterdays when the mood surrounding Canada’s language reform seemed one of hope, fatalism, or at least tastefully controlled hysteria.

When passions flow, the first casualty is perspective. Truly desperate optimists might find a longer view in what could be called the “de Tocqueville paradox”. That elegant diarist, whom no one reads and everyone quotes, noted in 1830 a curious contradiction. When two peoples face each other in complete inequality, the disadvantaged people, seeing no hope of progress, stays resigned and, in a political sense, calm. Then, when the gap of inequality starts closing, and hope and even expectation rise, the disadvantaged tolerate less and less the remnants of injustice. Instead of satisfying their aspirations, progress toward fairness irritates, and a raw-nerve political awareness condemns as an outrage every vestige of the earlier, genuine domination.

This could lead to a consoling little casuistry for Canadians. When talk of language fair-play remained at the level of afterdinner brotherhood, it caused little indigestion to either French- or English-speaking Canadians. Now that rhetoric is becoming reform, now that the reform is advancing, biting, even hurting a little, both sides are angry. French-speakers (even many who say they don’t care) are impatient to see the advance move still faster. English-speakers are nervous because it is happening at all. The important lesson—and hope—is that both are at least and at last taking the reform seriously.

I shall refrain from pleading from this distant theory that chaos is progress. For perspective, I think today's facts will do.

The past year's uproar, too frequently degrading our national debate to an exchange of slogans, has drowned out echoes of solid progress toward language equality. The failures and waste in this reform have been amply bared—notably in all these annual reports. The good, to paraphrase Mark Antony, has oft been interr'd with the contentious bones of marginalia.

Were one to assess the Government's performance in carrying out Parliament's language law, one could argue fairly that about 20% of what it tried to do ended as mistake or mismanagement. Many of its setbacks cost dearly in money; all of them did in lost hope and goodwill. But easily 80% of Ottawa's initiatives have turned to a decent measure of success—not always flamboyant, newsworthy triumphs, yet undeniable, fundamental, foot-slogging gains for the dignity of *both* Canada's language communities.

A few examples might confirm last year's generally ignored diagnosis that the pace of reform, if slow, is at least "steady", indeed "reaching closer to the irreversible".

First, the bias of normalcy has tilted. In spite of too-numerous violations Canadians should never accept, the whole weight of official policy and practice backs each citizen's right to get served by federal institutions in his or her official language. Eight years ago, it was usual to ignore this right. Now, even minor slips make headlines. Taking this core purpose alone, the Official Languages Act is working.

Second, again in spite of flagrant exceptions, including those recently condemned at Air Canada, official policy and growing practice are pressing federal institutions to allow tens of thousands more employees to work in the language of their choice. Nearly all the principles and practical steps proposed in these reports to strengthen French as an equal language of work in Ottawa, and as the normal language of work in Quebec regional offices, have been adopted or are being implemented—too slowly, but deliberately. In some cases, such as in the development of guidelines, terminology and techniques for extending French as a language of operations through consultative reform, the federal effort to promote French in Quebec has preceded the Quebec Government's own work by some years.

In a related area, the participation of French-speakers in Canada's public service has advanced even more strikingly. In 1971, as reported last year, openings for unilingual English-speakers were ten times more numerous than those for unilingual French-speakers; by 1975, the ratio had fallen to six to one. This is a gain of 67% in five years and should

impress all but doctrinaire cynics. Likewise, French-speakers in the public service have held, since 1975, nearly their "fair" share of federal jobs (with 27% of Canada's population)—about one in four—even though proportionately, they do not yet hold enough officer jobs. Yet even there, the progress is encouraging: in the Administrative and Foreign Service category, the French-speakers' share of jobs has risen from 16% in 1971 to 22% in 1976 (a gain of 37%); in the Technical category they have moved from 7% in 1971 to 13% in 1976 (a gain of 86%); in the Scientific and Professional category, they have risen from 11% in 1971 to 19% in 1976 (a gain of 73%); and in the Executive category, they have gone from 17% in 1973 to 20% in 1975-76 (a gain of 18%). Hardly a French takeover. But neither is it the perpetuation of an "English colonial" régime.

Outside the government, at least three developments augur well for a more sensible development of Canada's language opportunities. The resurgence of French-speaking communities outside Quebec, with vital federal help, shows the best hope in decades of reversing an alarming rate of assimilation. The extension of French CBC services from the Atlantic to the Pacific through 92 television and 137 radio stations both underpins this renaissance and, for a new generation of young English-speaking Canadians, opens the door to the language and culture of their compatriots. Finally, the roughly \$600 million federal investment in second-language teaching for the young (as well as for official language minority schooling) is paying dividends. Notwithstanding a serious drop in enrolment in French as a second language in English-language high schools, (a trend likely soon to be reversed, it is hoped, by the "back-to-the-basics" movement), enrolment of English-speaking elementary school children in French has soared in the past seven years by 40% to close to one million children—some evidence the younger parents of English Canada assign a higher value to French as a desirable Canadian language. The demand of such parents for better language opportunities for their children, including massive youth exchanges to open young minds, have now found echo in all political parties, and a plain commitment in last October's Throne Speech.

Thus the "balance sheet of bilingualism" is not bad. Indeed, for those willing to judge the progress of language reform by more than the opinions of a few hundred pilots, air traffic controllers or ill-bred hockey fans, the record is impressive. The Government, as well as politicians in all parties who have steadfastly backed the Government's principles, should take pride in this country's accomplishment. And so should all Canadians.

The final test of perspective touches on the second part of Canada's linguistic challenge, apart from reform in our federal institutions: the place of Quebec in Canada. A blushing quote from my *First Annual*

Report on the (of course!) almost unsoiled political virginity of this Office will, I hope, be forgiven. With apologies for the earnestness of a first fling at official writing, I thought

the need for the broadest possible dialogue would best be served by viewing the Office in isolation from our country's constitutional evolution. In this perspective, the Office is not a vehicle to sell any particular constitutional option; rather it seeks, while respecting the constitution as it stands and democratically evolves, to consider justice in State bilingualism simply as an ideal of human dignity and as one of the much-needed long-term bridges to understanding among Canadians. Asserting this dignity and strengthening these bridges is not utopian. It is mere self-interest to try to preserve for Canadians as a whole, come what may, our singular heritage of two of the world's most useful and prestigious tongues.

Those dismayed by such naïveté may be reassured that this was more or less calculated innocence, another way of defining what still strikes me as fundamental realism. None of us in the days ahead will be able to avoid choosing constitutional options. But we might all do well not to let the heat of polemic lead us to believe too much in our favorite slogans or magic formulas, and thus stray from the only idea that can make possible any kind of civilized relationship between our quarrelsome tribes: equal dignity, in the fullest freedom for every individual. Whatever we plot or preach to outflank the adversary, whatever the hurts or angers we feel at the challenge to our country's existence, it will prove helpful to ask from time to time whether what we are pursuing will truly deepen, or eventually destroy, that dignity.

We ought also to remember, perhaps, that a good State exists to liberate the personalities of human beings. When States, in the name of the noblest abstractions, constrict individuals' freedom to seek happiness, they are bad—whether rooted in two languages or one.

So much for sermons. Seven years ago, on taking up this fascinating function as the first (and I often thought last) Commissioner of Official Languages, I wondered what role I should strive for. As the first preface asked, should it be “Machiavelli or Maigret? Don Quixote or Dr. Kildare?” I think now the answer lies in trying each day to reconcile two imperatives: proving to French-speakers that the reform is serious, and to English-speakers that it is humane, and rich in opportunities for their children.

Thus, for my distinguished successor, just one stage-whisper of advice: play Joan of Arc and Bobby Gimby at all times, and you'll survive.

K. S.

Chapter I

BACK ON THE RAILS?

“Bilingualism”, in spite of widespread belief, is not quite synonymous with Hell. It’s true the road to language reform is littered with good intentions—better ones than most people give politicians and public servants credit for. But the misfortune of Canada’s long, brave effort to respect the languages of its citizens lies not in any particularly wild schemes of our leaders. It lies in the Government’s failure to explain engagingly its goals and methods. No wonder that difficulties in pursuing these, instead of drawing sympathy and constructive criticism, spark easy despair and sometimes eager cynicism. Many of us did think, after all, that we could make an omelette without breaking any eggs. Indeed, some were never even sure the omelette belonged on our national menu.

The fact is, organizing 500,000 federal employees in some 180 institutions to respect the rights of 23 million Canadians requires much perspective, patience, imagination, generosity and, not least, common sense. Those who waffle off the whole issue by claiming they love bilingualism but hate the way it’s being implemented do have a case. But not that much of a case when you ask them precisely what in the implementation is wrong and precisely what they would do to set things right. Very few commentators in or out of Parliament bother doing much homework on language reform; but nearly everybody holds dogmatic opinions on it. It’s no accident, in more than one sense, that the only three issues the Government allows free votes on are abortion, the death penalty, and bilingual air traffic control.

Last year’s *Annual Report* tried, as did earlier reports, to encourage a less theological debate by examining the Government’s machinery and methods for language reform. The dismal results of our survey of 4,300 graduates of federal language schools (soon after confirmed by the Government’s own commissioned study) seemed to eclipse all other themes. They led a lot of people to conclude, both hastily and unfairly, that defects in this single part of the Government’s linguistic administration (a part, by the way, designed mainly to save jobs for English-speakers, not directly to help French-speakers) meant the whole idea of

language reform was a failure. Sensing that these and other leaks in its administrative “plumbing” were threatening to destroy belief in the very philosophy of language equality, the Government ordered a committee of key deputy ministers to carry out an urgent review of all its language policies.

As of early March 1977, the Government is still considering the committee’s report. Nevertheless, this traditionally somewhat impressionistic chapter will try to take into account—necessarily on a partly speculative basis—some very encouraging trends in the review which seem likely to emerge as firm policy. Most of these potential improvements are discussed in the section immediately following. If acted on, they should place the public service part of Canada’s language reform on a footing both far more effective and, in time, notably cheaper. The rest of this chapter will also note hopeful new thinking within the administration, but will stress areas where even bolder initiatives seem in order: French-speakers outside Quebec, amendments to the Official Languages Act (especially on language of work), the long-term priority on youth, and the still-shocking Government muddle on information.

A. THE ADMINISTRATION: Fixing the Public Service Plumbing

Nearly all our last year’s criticisms urged the Government to gear its language administration to cost-benefit utilitarianism. They pressed the need for speeding up and widening already promising efforts to welcome French-speaking Canadians as equal partners in, and contributors to, the public service. They argued for more profitable methods of using language-learning opportunities for English-speaking employees caught in a system whose complexity and apparent futility discouraged and often angered them.

The committee reviewing language reform seems to have considered sympathetically the dozen or so specific proposals made here to meet these points. While the committee’s final recommendations cannot be predicted with certainty, the Government should find the following directions attractive: 1) a significant drop in numbers of bilingual positions—the present “designation overkill” in some departments being a major reason for waste and cynicism in the language training process (this should be done without weakening young people’s motivation to learn a second language); 2) corresponding to this, a considerable increase in job openings for French-speaking unilinguals to match the still-great opportunities for English-speaking unilinguals; 3) more vigorous organization of conditions allowing French-speakers to work in their language (even though less emphasis may be placed on the Units Working in French, which the Government never pressed on with much

enthusiasm anyway); 4) decentralization of language training facilities: the experience of the Post Office, Armed Forces and Central Mortgage and Housing Corporation, among others, has shown that in-house training in big departments can produce higher motivation and lower budgets by concentrating on specialized job-related French; 5) and most fundamentally, a point already accepted, a gradual shift in emphasis from language training for federal employees to improve language programmes for young Canadians in school. This will not, and should not, mean an early end to all federal language training. It should simply bring, as last November's Throne Speech said, a "better balance" between the short-term public service priority and the long-term priority of equipping the next generation with more useful skills and more open attitudes.

Apart from these likely or obvious reforms in language training and language-of-work policy, at least three changes may bring more realism into the movement toward linguistic equality.

A first improvement, already promised last December, will do some fine-tuning on the Packaging and Labelling Act. This will spare small businessmen and importers the hardship of paying for translation on products either distributed only locally or in such small quantities as to make full bilingual labels commercially unfeasible. This should in no significant way deprive French- or English-speaking citizens of products or services. And it should materially assist the small carrot grower around Sainte-Anne-de-la-Pocatière and the Burnaby health-food store-keeper wanting to sell a few cases of ginseng aphrodisiacs from Hong Kong. A second climbdown unlikely to upset many (except certain French-speakers outside Quebec) may be a quiet dropping of the proposed bilingual districts. These were never a goal in themselves—just one of several instruments foreseen in the Official Languages Act for protecting language rights. The reasonable success of the Act's Section 9(2), which guarantees bilingual services on significant demand and feasibility, combined with continuing public misunderstanding caused by the Government's own failure to explain the districts concept, indicates that this move is probably unavoidable. A final improvement, which ought somewhat to reassure worried French-speakers outside Quebec if the bilingual districts are stillborn, will come in a near doubling of grants to their provincial associations. With the greater accent on youth, the Government's political and financial support for these key actors in language reform (see following pages) will no doubt become a far more visible priority in the years ahead.

It is not easy to offer opinions on policies which are not yet policies, and may not prove to be so in precisely the shape they are being discussed. One can only report an impression of fresh, fundamental thinking which, if carried into practice boldly and soon, should do much to get the ill-directed parts of a generally healthy language reform back

on the rails. And one can suggest a few administrative biases to ensure that planned changes achieve this, and fully consolidate the reform's success.

A first bias relates to goals. At all times, the Government must remind the public and its employees that Parliament's language reform seeks not to betray Canada's reality but to embrace it. It seeks to respect the existence and rights of our two mainly unilingual populations in two ways: by serving each citizen in the language he is taxed in, and by allowing federal employees to work in the official language each is more at home in. When public opinion loses sight of these goals, fatal misunderstandings occur. When the Government itself forgets them, it risks discrediting its entire reform through pointless frills.

A second bias should ensure that all changes face ruthless tests of practicality and cost-effectiveness. Few programmes can gain public support when tarnished by nonsense or waste. For changes to work, administrators at all levels must apply these tests every day. To a dismaying degree, government tradition seems to lead otherwise sensible people to try solving problems through complicated and costly answers: the most devastating Ottawa putdown to a new idea is to call it "simplistic". Yet very often, the right answer is an obvious, simple, cheap one. Easily a third of the complaints this Office has received over seven years could have been avoided through a handful of inexpensive expedients based on common sense and courtesy.¹

A third bias should aim to develop throughout the administration a sense of personal responsibility and individual initiative. Fiats from the Treasury Board, the Public Service Commission or even top departmental managers guarantee nothing more than fatalistic, often hit-and-miss compliance. For our all-encompassing language reform to work, responsibility and initiative need to be shared with employees from top to bottom. We need a spirit of pride, participation and healthy emulation in each employee—a wish to make his or her department a model of sane, good-humoured respect for the dignity of both language groups. Transferring to deputy ministers many of the language prerogatives now held by the Treasury Board or PSC would provide a good start. Then within each department, the deputy minister could delegate as much responsibility as reasonable consistency allows. Above all, he could convey to each employee (through incentives, group discussions, information campaigns and regular personal appeals) the idea that fair play in language is among the department's highest concerns. Consultation with unions at the summit has proved useful; but it will never be enough to create this

¹ The Treasury Board's August 1976 circular "Information on Costs of Official Languages Programmes" made a start in this direction. On February 17, 1977, the President of the Treasury Board further announced that he would be following a suggestion in our *Fifth Annual Report* to monitor language costs more closely.

sense of intimate involvement and commitment—which can make or break agreements concluded at the top.

Even while decentralizing operational control of language administration, the Government ought to look again at a fourth bias: its legendary love of central monitoring. One way or another, three central agencies—the Treasury Board, PSC and Privy Council Office—plus the Secretary of State's Department, deal in linguistic administration. Overlapping and disjointedness in their actions have undermined language reform from the start eight years ago, and deep daily coordination remains elusive. No administrative juggling, of course, can effect miracles on its own, without a coherent policy and a clear political will. However, if the Government's clarification of its goals and priorities turns out as hopefully as early echoes indicate, it might do well to consider grouping all central policy-making and monitoring in a single agency—a kind of Ministry of Language Equality. Such a department, which might operate within, or parallel to, the Privy Council, need not hold direct managerial control over other departments, as the Treasury Board does. It would be better to leave that responsibility with each deputy minister, in order to increase line initiative. Political clout and priority access to funding could be ensured by placing the new administration either directly under the Prime Minister through the Privy Council Office, or under a minister associated with that office. Since the Privy Council Office can express Cabinet policy to Crown corporations as well as departments (the Treasury Board cannot) and since it orchestrates federal-provincial relations, it might embrace better than any other agency the policy-making and monitoring functions in both federal and provincial language areas.

In all this exhorting and tinkering, a key ingredient of success is omitted: constant, high-level direction. The Prime Minister's devotion and persistence in pursuing language equality stand beyond doubt. Yet, while no one expects him to dabble in things linguistic on an hourly basis, his personal authority and interest badly need to be felt more regularly in the ranks. The above proposal for a Ministry of Language Equality could help him do that. Now that the bases of serious reform are laid—and, in spite of notorious setbacks and waste, well laid—the perhaps still more sensitive work of refinement, consolidation and sustaining inspiration will require attention from the top.

This, one guesses, it will get one way or another. Either a little attention much of the time or, at unchosen and unwelcome moments, a lot of attention part of the time.

*B. FRENCH-SPEAKERS OUTSIDE QUEBEC: "Now or Never"
for the Canadians Without a Country*

... I live in America but that don't mean I'm an American. No, the Americans, they work in shops in the States and they wander up the coast here in the summers, wearing white pants and talking English. And they're rich, the Americans, and I ain't. Me, I live in Canada; that makes me a Canadian I suppose.

... Well, that ain't right either, because the Dysarts, the Carolls and the MacFaddens, they don't belong to our race, but they live in Canada too. If they're Canadians, then we can't be. Because they're Englishmen and we're Frenchmen.

... No, I ain't exactly French, I can't say that: the French, they're the French from France. Gosh! I'm even less French than American. They tell me that we're French Canadians.

... That ain't right either though. The French Canadians, they're the people who live in Quebec. They call them Canayens or Québécois. How can I be a Québécois if I don't live in Quebec? For God's sake, where do we live, us?

... In Acadie, they told us. We are Acadians. So I decided to answer the nationality question this way: I'm Acadian, I told them. One thing for sure, we're the only ones to have *that* name. Well, they wouldn't write that word on their lists, the census people. 'Cause they say that l'Acadie ain't a country and "Acadian" ain't a nationality because it ain't written in the books of Geo. Graphy.

Well, after that, I didn't know what to say, so I told them to shove us into the nationality they wanted. So I think they put us with the Injuns.

Oh! it's awful hard to go through life when you don't even have a country of your own, and you can't name your nationality. 'Cause you end up not knowing what you are at all. You feel you don't belong, nobody wants you. Oh, they don't make you feel it; they tell you you're a full citizen, but they can't name your citizenship. They don't talk to you in your language either, so you can't understand them.¹

To some degree, these words of the charwoman-heroine of Antonine Maillet's play *La Sagouine* echo the alienation of nearly a million French-speaking Canadians living outside Quebec. For the descendants of our first settlers, this estrangement in their own country is bitter.

On one hand, their English-speaking neighbours tend to ignore them, tell them to assimilate, or warn them at least not to ask more than "other" local ethnic groups. Usually the same English-speakers who most loudly denounce Bill 22 in Quebec have been leading the fight for years against free choice of decent French schools and against taxpaid services in French—even when the French "minority" population reaches 50, 70, or 90% of a region or town. On the other hand, many French-speaking cousins in Quebec show little more generosity. The new Quebec nationalist feels obliged to patronize and ridicule other French Canadians as

¹ Translation of *La Sagouine* by Antonine Maillet, Éditions Leméac, 1971, pp. 88-89.

quaint provincials cut off from the metropolitan Mecca. The message to brothers of earlier generations is brutal: return to a Quebec “home” (which most have never seen as home), or disappear.

In spite of these twin intolerances, or perhaps because of them, non-Quebec French-speakers, especially in the age group of about 20 to 40, are using new help from Ottawa to stage a cultural and political renaissance. Their parents, in the face of terrible pressures, fought hard too but their tradition nearly went under for lack of government encouragement. The rising generation is trying to reject the minority mentality obsessed with assimilation or survival. They believe the only dignified survival lies in development—cultural of course, but also economic and social. That means fighting to live as full-fledged Canadians who love Canada mainly in French, but who don’t fear to seize its opportunities in both French and English.

The choice is bold. To assess its chances of success, we might recall certain problems facing French-speakers outside Quebec, sum up government efforts to meet them, then suggest some principles to back the communities’ brave but fragile hopes.

1. Dimensions of Danger

Besides combating the prejudices of both neighbours and cousins, French Canadians outside Quebec face awesome practical difficulties.

The first is their numbers, which leave them, with only one in every twenty-three Canadians, a minority within a minority. Worse, their rate of assimilation to each local English environment remains alarming: of the 1,420,760 Canadians of French ethnic origin the 1971 census found outside Quebec, less than 48% still used French at home.

This national minority twice over is scattered thin. Stretched along our 4,000-mile border, with offshoots to the North (Peace River, Cochrane), the community is split into nine provincial jurisdictions giving its members different, though rarely adequate, rights to schools, courts and provincial services. Local traditions within most provinces divide them still further, and their only heavy concentrations occur in Ontario and New Brunswick.

Even in those two provinces, the sympathetic rhetoric of provincial governments over the past decade has not led to basic French services in such sensitive sectors as health care (notably children’s and psychiatric hospitals) or the courts. The New Brunswick Government only three months ago dared to announce proclamation next July of the remaining five sections of its 1969 Official Languages Act—none of which corrects

well-known unfairness in municipal services.² Ontario, in spite of offering much better school rights and hit-and-miss improvements elsewhere, has still never really stopped pussyfooting before, and thus probably encouraging, English backlash: as of February 1977, it is still caving in before a group of English-speaking extremists in Windsor who, in a vicious campaign, are blocking a badly needed French high school. Queen's Park's new, ingenious excuse to hold up health care in French in strongly French Northern and Eastern Ontario is that the victory of the Parti Québécois has made it untimely to do anything sympathetic, however overdue and fair, for French-speakers.³

Federal services are still available in French outside Quebec only in a fragmentary manner. The Federal Government, in spite of firm intentions at the top, has not yet found a sense of practicality to translate its wishes consistently into bilingual services at counters in Moncton, Sudbury, or sometimes even Ottawa.

Another problem is a lack of money. Direct federal grants to these communities will rise this spring to just under 2% (\$5 million) of the total federal language reform budget. The communities consider this too little, given their desperate need for cultural centres in isolated areas (even Toronto's well-used *La Chasse-Galerie* went under last December), for education efforts in a hostile environment, professional help with cultural leadership and, not least, newspapers able to give them a feeling of local identity that the Montreal- and Quebec-oriented Radio-Canada seems uninterested in mirroring. The Franco-Saskatchewan weekly, *L'Eau-Vive*, went bankrupt last December, and the key Acadian paper, *L'Evangéline* (with Ottawa's *Le Droit* one of only two French dailies outside of Quebec), has been experiencing serious financial losses for over a year. No one wants direct subsidies to newspapers—sooner or later that would corrupt the freedom it was meant to buttress. But if the communities were helped to get on a more secure footing in education and culture, argue their leaders, the communities themselves could better support their press through creating more readers, more activities to read about, more trained writers, and more potential advertisers.

A final problem has been the Federal Government's own approach to the French communities. The latter complain that the government's machinery for dealing with them in the Secretary of State's Department until recently lumped them with other ethnic groups. This, they claim,

² In the last six months, the new administration at Moncton's City Hall has taken some tentative but encouraging steps toward recognizing that French-speaking ratepayers should be served in their language.

³ In early March 1977, the Honourable Thomas Wells, Minister of Education, held a stormy showdown with the recalcitrant Windsor school board and announced he would seek legislation to impose a solution to this eight-year-old dispute. He promised not only that the provincial government would order the French-language high school built in Windsor, but would guarantee such schools anywhere in Ontario where enough students exist, whether or not the local school board agreed.

undermined their position as members of one of the two founding societies.

2. *The Federal Lifeline*

In spite of these weaknesses, federal policies and resources have played a decisive role in the past decade in making the French renaissance conceivable.

First, Ottawa began in 1968 to give the French-speaking communities political priority and leadership. It did not invent these communities. Generations of determined parents and other unpaid leaders did that. But in officially recognizing and financially encouraging their provincial associations, by passing the Official Languages Act to extend their rights, and by broadening their self-awareness through socio-cultural animation, it made their rebirth plausible. All this no longer left them a minority within a minority. It defined them as part of one of the two national "majorities".

Simultaneously, the Federal Government has been building up the French-speaking communities' cultural facilities. Even if now inadequate, federal grants to provincial French-speaking associations, added to those of the Canada Council, have triggered a mini-Quiet Revolution for poets, musicians, artists, actors and playwrights whose language is French but whose home is not Quebec. The Acadian cultural flowering is now well-known; its counterparts are springing up in Ontario and the West. Federal "formula payments" for "minority-language education" have to a modest degree helped develop French-language schools. And in eight years CBC/Radio-Canada has gradually, if too slowly, extended its French radio and television networks from the Atlantic to the Pacific. This alone offers the new French-Canadian generation an unprecedented chance to grow in the ancestral language and culture. (It will help far more if Radio-Canada can be moved to stop starving local French programming in such key points as Halifax, Sudbury, Windsor, Edmonton and Vancouver.)

Federal policy and funding have also enabled the provincial associations to emerge as more useful pressure groups. In Ontario, New Brunswick and Manitoba, to cite only the strongest, these groups now command attention from press and government, even if their views must always be fought for. In 1976, on advice from the report *C'est le temps ou jamais* (It's Now or Never) commissioned by the Secretary of State, the Government encouraged creation of a national common-front body called the Fédération des francophones hors Québec (FFHQ). This body, with extremely limited means, is already doing its job well by shaking up quite a few people in Ottawa.

One of the early successes of the Fédération was to get the affairs of its constituency out of administrative concubinage with multiculturalism in the Department of the Secretary of State. The Fédération is pressing to deal with a still higher-placed office in that department, but its generally healthy agitation already often gets it the ear of the Under-secretary, and even of the Secretary of State.

Another fruit of the creative tension between the Fédération and the Department is the parallel preparation, as of March 1977, of two urgent action reports. The Department, seeking to define once again the French-speaking communities' cultural and linguistic requirements, seems likely to focus on four obvious needs: more financial and animation help; closer monitoring of federal formula payments to ensure that French schools are getting their fair share for the right purposes; better synchronization between the mass media and federal cultural bodies such as the CBC, Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission (CRTC), National Film Board (NFB) and Canada Council; more lively and pervasive information programmes to tell French-speakers of their rights, duties and common interests.

The Fédération's report, which by its tone and content should make a few more waves, will analyze the present situation nationally and by province. Then it will urge a clear, generously funded policy of specific actions by Ottawa to help the new French-speaking leaders realize their hope for rapid and radical development. It will probably cover areas such as population movement, assimilation, legal and political questions at all levels of government, education, communications, cultural and economic needs, and the role of French-speaking communities in Canadian society.

With a little luck and foresight, these two reports should prove complementary. The Government should heed their urgency, and make sure they lead to fundamental reforms.

A final small change for the better from Ottawa: this Office a year ago adopted the *C'est le temps ou jamais* suggestion of devoting full-time staff to the French-speaking communities. Since that time, the senior officer charged with liaison of all kinds with these communities has helped the Office deepen its relations with them very helpfully. In January 1977, this officer (an Acadian) opened on an experimental basis an Atlantic regional office in Moncton. Should this demonstrate its worth for handling complaints, special studies and two-way information, a second representative may assume similar duties in the West. Added to this Office's lobbying of the Cabinet in favour of doubling or tripling financial aid to the communities, the activities and personal concern of our man in Moncton reflect a priority that badly needed emphasis.

3. *Old Principles to Back New Hopes*

If the Federal Government wants its language reform to succeed as a realistic Canadian enterprise, it cannot underestimate as before the nation-building role of the French-speaking communities. Ottawa must put its main energies into dealing with Quebec. And it must develop programmes to rally English-Canadian moderates through a new accent on language opportunities for young people. But it must never forget that the French-speaking communities are the *raison d'être* of language reform outside Quebec. To keep sight of this reality, the Government ought to follow up on four principles.

First, these communities should not be thought of as excess baggage to Quebec or as a burden to Ottawa. They should be seen as a unique resource for developing Canada's personality. They can play this role by supplying to governments and business a reservoir of ready-made bilingual staff, thereby immediately guaranteeing bilingual service to citizen-clients and avoiding costly and often ineffective language training. They can act as a cultural and political bridge between English Canada and French-speaking Quebecers. And they can help English-speaking Canadians who freely wish to learn French and understand French-Canadian culture to do so in their home province at modest expense in time and money.

Second, and following the idea of a people-resource, Ottawa should encourage the French-speaking communities and local English-speaking moderates to form mutually beneficial alliances. So far neither side has shown much foresight in trying this obvious bit of political realism, but it is time both did. They should realize that francophones and active francophiles are not yet in the majority anywhere outside Quebec, and their separate causes suffer from their failure to work in concert. The French-speaking communities, for example, should actively seek out sympathetic English-speakers to broaden the impact of the delegations they send to provincial and municipal governments and school boards to secure their rights. And their English-speaking neighbours who wish to explore the French language and culture, especially to benefit their children, could use the French-speakers as pathfinders.

Third, Ottawa should bring pressure, through both incentives and eventual condemnations, on provincial governments who fail to treat their French-speaking communities fairly. The main heat should be put on New Brunswick, Ontario and Manitoba which, together, are home to nine out of ten French-speakers outside Quebec. Justice, like peace, is perceived as indivisible. And whether we like it or not, and whether Quebecers say they care or not, mistreatment of French-speakers anywhere in our country will add grist to the mill of those who say Canada cannot be just to French-speakers. No constitutional cop-out about

“provincial autonomy” will fool anybody about what is really happening in our much-debated homeland.

Finally, Ottawa must make up its mind to consider the French-speaking communities as a permanent priority. Such a priority requires more than half-hearted or improvised programmes. It demands a deep and unflagging commitment, clear long-term goals, sensitive administration, plain explanations, and the guarantee of steady, generous funding.

One could no doubt say this, in standard bureaucratese, of any programme. But when the purpose is a country in harmony with itself, and the challenge a society of two world cultures arguing its very existence, these generalities may not ring so hollow.

They do not, in any case, ring hollow for the rising generation of French-speakers in English Canada’s midst. The gamble of these stubborn Canadians against history will bear more than fleetingly on the events of the next five years. And only Ottawa, backed by the provincial governments of a far more open-hearted and open-minded English Canada, can make their chance to win it believable.

C. *AMENDMENTS TO THE ACT: What Does Parliament Want?*

“If it works,” reasoned Archie Bunker with imperishable wisdom, “don’t try to fix it.” That is why, apart from one ill-advised foray in our *First Annual Report* of 1971, earlier reports in this series have resisted Section 34(1)’s invitation to suggest changes in the Official Languages Act.

Until last year the flexibility of certain of the Act’s sections allowed this Office to press departments and agencies to take a generous view of citizens’ rights to be served, and employees’ rights to work, in their language. In recent months, however, the courts have made decisions which may impair such interpretations. These decisions might well invite Parliament to clarify certain citizens’ and employees’ rights under the Act, to ensure that future interpretations by courts and administrators will tend to broaden these rights.

To predispose officials to say yes, rather than no, to the individual as to his choice of language, four amendments bear consideration.

1. *Section 2: Cornerstone or Introduction?*

For the past seven years, this Office has viewed Section 2 of the Official Languages Act as the Act’s cornerstone. That section’s simple declaration of equal status of our two languages should illuminate, we

have argued, all subsequent stipulations as to serving each citizen in his preferred official language. And its five admittedly vague words about equality of the two languages “as to their use in” all federal institutions allowed us to extrapolate, in our *First Annual Report*, a policy of defending quite extensive rights for federal employees to choose their language of work. This then-fragile policy was broadly recognized by Parliament in its *Resolution on the Official Languages in the Public Service of Canada* in June 1973 and by the ensuing Treasury Board directives of June 1973 and August 1975. In general terms, this language of work interpretation was also sustained in September 1976 by Chief Justice Jules Deschênes of the Quebec Superior Court in the case of *Joyal vs Air Canada*. The Chief Justice did so in rescinding an Air Canada regulation which tried to ban French from airplane cockpits except for passenger announcements.

In January 1977, however, Mr. Justice Louis Marceau of the Trial Division of the Federal Court of Canada took a more restrictive view of Section 2. His reasons for judgement significantly downgraded its importance. Even while agreeing it was the Act’s cornerstone, he construed this notion as giving it merely the status of an “introduction”, not the commanding or all-pervasive nature this Office had assumed. In short, he implied that Section 2 does not widen subsequent, more specific sections; these, instead, limit Section 2.

In administrative terms for both this Office and thousands of line managers obliged to apply the Act, the reasons for judgement may have two unfortunate results: 1) by deeming Section 2 merely introductory, it may undermine the already cryptic legislative basis we now have for recognizing the right for federal employees to choose their language of work; and 2) by loosening the Act’s subsequent sections from the egalitarian moorings of Section 2, it may focus managers’ attention even more on the exceptional circumstances that allow them to deny equal language services to citizens, rather than on their underlying duty deliberately and actively to offer such services.

This second point will emerge further in the following paragraphs on Section 9(2). But dealing only with Section 2, Parliament may do well to envisage two amendments or clarifications: 1) a section or sections recognizing language of work rights more specifically, and giving some guidelines to favour and guarantee their broadest exercise (the June 1973 Resolution could offer a good start); and 2) a clear indication of Parliament’s intention concerning the dominating or merely introductory nature of Section 2 in relation to subsequent sections on language of service.

2. *Section 9(2): Feasibility and Significant Demand: Is the Customer Usually Right or Not?*

In the absence of bilingual districts (which may never be proclaimed), the Act's key section guaranteeing services in both languages outside the National Capital Region and head offices elsewhere is 9(2). The two extremely supple standards this subsection lays down for such services are feasibility and significant demand. Mr. Justice Marceau did not analyze at any length the meaning of significant demand. He did discuss the obligation of federal institutions to provide bilingual service "to the extent that it is feasible for it to do so"—the precise words of the Act.

Because he had relegated Section 2 to "introductory" status, his comments on Section 9(2) could only stress that subsection's prudent, gradualist implications—an approach which may encourage institutions not actively to seek every opportunity to respect the rights of the language minority but every excuse to entrench the exclusive rights of the language majority. This was assuredly not Mr. Justice Marceau's wish. But dealing with the arguments before him, the Act as it stands and his own view of Section 2, he had to give great emphasis to departments' discretion not to apply, except at their own gradual pace, the Act's egalitarian spirit and intent. Whatever the justification for holding this in the case at hand—and this Office left the same technical discretion to the Ministry of Transport in July 1975 in the same air traffic control dispute—the judge's arguments may well open wider the door for departments to claim discretion for other, less defensible, kinds of "feasibility"—economic, social, cultural, even political.

This Office has always presumed that Parliament intended, through the recommendations of the Commissioner of Official Languages, to reserve for itself the ultimate judgement of what is feasible. If this were indeed its wish, Parliament may now find it useful to state more specifically that institutions must answer to it, through the Commissioner's reports, for their decisions on feasibility. It may wish institutions, indeed, to supply Parliament in this way with solid proof whenever they deem bilingual services to be unfeasible. Thus Parliament may better maintain the Act's unequivocal bias in favour of extending, not denying, individual rights.

3. *Section 31(2): Pre-eminence: An Act Like the Others?*

Mr. Justice Marceau also considered the matter of the Act's possible pre-eminence over other legislation, notably the Aeronautics Act, and concluded that the Official Languages Act does not enjoy automatic primacy over other acts of Parliament.

This Office took a similar view with regard to the Aeronautics Act in July 1975, believing that no principle, however noble, should claim priority, in case of conflict, over the safety of human life. However, this recommendation was meant to be exceptional, almost *sui generis*.

It seems important to anchor the spirit of the Official Languages Act in all interpretations of the statutes of Canada. Already Section 31(2)(a) empowers the Commissioner to recommend changes to a given act or regulation if its provisions appear contrary to the spirit and intent of the Official Languages Act. But to extend this freedom to the courts (and thereby to a wider body of citizens), and to help line managers in their own decisive interpretations, Parliament might do well to assign the Official Languages Act a pre-eminence in our legislation akin to that held by the Canadian Bill of Rights.

4. *Section 11(2): Simultaneous Translation: The Press and Public Are "Parties" Too*¹

As the Act's Section 11(2) reads now, simultaneous translation of proceedings of judicial or quasi-judicial bodies established by, or pursuant to, an act of the Parliament of Canada (the federal courts, CRTC, Canadian Transport Commission, etc.) need be made available as a right, upon request, only to *parties* to the proceedings. And then only if a party would be placed at a disadvantage were such facilities not provided. According to an apparently well-settled rule of statutory interpretation which this Office has argued against, simultaneous translation for the general public in such instances cannot be considered an "available service" under Section 9 of the Act. If it were to be so considered, argue both the Federal and Supreme Courts, there would have been no need for a special provision such as Section 11(2).²

While this Office recognizes the desire of the Courts and other judicial and quasi-judicial bodies not to incur unnecessary expense for translation when the parties to proceedings do not require it, the interest of French-speaking and English-speaking members of the press and the general public in certain cases heard by these bodies cannot be disregarded. In fact many quasi-judicial regulatory bodies (e.g. the CRTC) and some bodies of inquiry (e.g. the Commission of Inquiry into Bilingual Air Traffic Control in Quebec) provide simultaneous interpretation to the public as a matter of course. They do this for reasons of common sense and to facilitate wider public understanding, even if it is not required by statute.

¹ Strictly speaking, the correct term is simultaneous interpretation. Perhaps to avoid ambiguity with jurisprudential interpretations, the Act uses "simultaneous translation", a usage followed here.

² The Federal Court took this view in the case of the *National Capital Commission vs Laflèche* (see our *Third Annual Report*, p. 236) and the Supreme Court in the *Morgentaler* case (*Fifth Annual Report*, p. 196).

There is, however, an important principle at stake. One of the essential features of a free country's courts is the openness of their proceedings to public scrutiny. Considering that French and English are the official languages of Canada, one can wonder to what extent certain proceedings before the courts are "public", in the widest meaning of the word, if members of both linguistic groups do not have equal "ear" to what is being said.

Again the goal of using the Official Languages Act consistently as an instrument to extend practical freedom and equality suggests some amendment. Here the amendment, by immediately helping the press to report more readily and accurately, could enlarge both collective and individual language rights. As with services under Section 9(2), any flexibility in a new obligation for the courts to provide simultaneous translation as a right for public and press, as well as parties, should clearly leave the burden on the courts to show why such service is not needed or is unfeasible. Only in this way can free and equal access to information become the norm for Canada's highest courts, instead of an exceptional and often reluctantly ceded privilege.

D. THE "YOUTH OPTION": Looking Beyond Our Noses, the Constitution and the Next Election (or Referendum)

Until a few months ago, official wisdom knocked all talk of building serious language reform through our young people as quaint or Quixotic. Today, the "youth option" runs some risk of becoming a new orthodoxy, and it may be worthwhile prefacing news of hopeful developments with a few points of perspective.

1. Opening Eyes Before Opening Pockets

First, the Government's apparent willingness to shift gears toward a greater emphasis on youth is no sudden conversion to equally sudden pleadings in our last *Annual Report*. Most "average citizens" have argued for years for a better linguistic chance for their children. And the Government itself (backed by all other parties, perhaps most eloquently by the late Cr ditiste leader Réal Caouette) has already invested, since 1970, some 600 million dollars in better language opportunities for the young. Nor were appeals to this end a novelty in our report of a year ago. Every earlier report, though with little effect, had preached the youth theme, beginning with the first one in 1971: "The seeds of equal dignity for our two main language communities . . . must . . . be sown at every level, but most of all in the schools for today's children . . ."

This reminder leads to a second point of caution, the need for a balance, both real and visible, between the immediate defence of citizens' rights and the long-term development of attitudes and skills to buttress such rights. Before last October's Speech from the Throne, the Government had badly lost its balance. On one hand, it kept its good work with the provinces on education and exchanges almost perversely under a bushel; on the other, it funded such work, long beyond break-in periods, essentially on an experimental basis. When anybody in Ottawa, then finally elsewhere, spoke of "bilingualism", small wonder that the first image to come to mind was angry, frustrated civil servants—never one of nature's most popular breeds to begin with.

For those, by the way, (and not only the gleeful anti-B. and B. brigade), who thought our last *Annual Report* urged "scrapping bilingualism" in the public service in favour of "doing it all" through the schools, perhaps another glance at that report, beyond a headline or two, would help:

A reasonable national policy must draw on both the provinces' duty to teach young people and Ottawa's to serve citizens in their preferred tongue. This means weighting, integrating and financing these twin responsibilities through federal-provincial cooperation to achieve the best and quickest total result for Canada, at a cost that will appear to most Canadians to be a sound investment. Plainly, if the Official Languages Act is to offer its full measure of justice at a pace acceptable to French-speaking Canadians, we must make it work now with all the honest instruments that urgency and fair play impose—including language training for public servants. We cannot simply tell French-speaking taxpayers that implementing the Act is too tough now, but if they'll come back in twenty years when the provincial schools may have pulled off a linguistic miracle, then Air Canada might sell them tickets, and the Post Office stamps, in their language.

On the other hand, it is unrealistic to continue, as some do, viewing language training for public servants as a permanent panacea. The real analogy for such training is the treadmill, and we should be trying to get off it. Somehow, we must manage to produce a massive linguistic and attitudinal payoff for our children, thereby making it possible to phase out, or severely limit, costly (and, in its on-the-job use, distressingly underexploited) public service language training. Then we shall be doing more than exporting our own dreary tensions and hangups to still another generation of Canadians . . . ad infinitum.¹

Indeed, the debate between short- and long-term raises a third point about realism if we broaden our goals beyond the strictly linguistic to embrace attitudes. As some have rightly argued, we cannot wait 40 years

¹ *Fifth Annual Report*, p. 25

To tell the blushing truth, last year's report may have inadvertently implied an artificial choice between the short- and long-term by coining the phrase "youth option". This may well have helped convey to politician-bureaucrats the need to do their cost-benefit homework again; but it misled some people into either-or thinking which just does not fit the complexity of the linguistic and attitudinal challenge. Since in fact we are dealing with two parallel priorities, perhaps (pouncing on a fresh ambiguity to resolve an old one) we ought to be using a code term such as "youth priority".

for five-year-olds in French immersion to flower into bilingual Deputy Ministers. But neither can we wait even five years for these children's parents to develop the more open minds such opportunities and such a vested interest usually foster. Among the least Pavlovian in English tribal instincts, it is clear, when English-French name-calling starts, are the proud parents of the some 35,000 mainly English-speaking children in French immersion in all provinces.

Summer exchanges of young people have been known to subvert helpfully some parental stereotypes of both language groups. "I did much *unlearning* during the exchange" reported a typical Ontario high school boy in 1975. "My twin's family did not have ten kids, they were not super-religious, the father was not a lumberjack, they did not live in a tarpaper shack, they were not stupid and there were no more 'red hot lovers' among the French of the group than the English."² A Quebec city student discovered similar wonders: "They are different, of course! At first glance, they seem quite cold, but when you get to know them better, they are very nice."³ The same student also added that his new friends loved hamburgers and hotdogs.

It is not so clever, then, to mock a youth priority as proof of simple-mindedness, or worse, of romanticism. Such a priority sprouts from crude, tough realism. It mirrors a will to reach the roots of intercultural misunderstanding which, beyond the four-year imaginations of most politicians, chokes all the constitutional and civil service plumbing we usually prefer to tinker with. Perhaps it would help self-conscious cynics (federalist or otherwise) to recall that the largest youth exchange programme in the world, the one between France and Germany, was started by two men whose reputation did not rely heavily on fuzzy-minded idealism: Charles de Gaulle and Konrad Adenauer.

2. *Hopeful Trends and a Little More Lobbying*

Three trends of recent years offer prudent hope our school systems may equip many children now in elementary school to deal more knowingly with their other-language countrymen.

First, the "back-to-the-basics" movement already visible in at least Ontario and British Columbia seems likely, if public pressure keeps growing, to include the second official language as part of a core curriculum. Influential voices continue to suggest this need both outside and inside Quebec. "Graduates who have some proficiency in the two official languages," noted Professor T.H.B. Symons in his 1975 Report to

² Bilingual Exchange Secretariat, *Annual Report*, 1975, p. ii.

³ *Ibid.*, p. 55. Translation.

the Commission on Canadian Studies, "will increasingly find this an advantage in seeking employment in Government and in many areas of the private sector . . . graduates who do not have this facility will be under an increasingly personal handicap in the years ahead . . . at least some degree of proficiency in both our official languages has become a pre-condition to any real understanding of Canada."⁴

A similarly utilitarian approach comes from both parents and leaders in Quebec. Six out of every ten French-speaking parents surveyed in September 1976 told the Montreal Catholic School Commission that they thought it as important for their children to learn English as to gain a good grounding in French.

Barely a year ago, Mr.-René Lévesque while saying, during an interview, that he did not want to get embroiled in pedagogical issues or the level at which language instruction should start in the schools, nevertheless insisted upon the necessity of improving the teaching of English in French schools:

Once we have achieved independence, we will lose our complexes vis-à-vis the English language. When I hear people say we should put Spanish or Chinese on an equal footing with English as a second language, it is sheer delirium! We live on an anglophone continent, English is an important language throughout the world, and if we were sure of ourselves as a collectivity, we would consider it an opportunity to have easy access to the learning of English . . .⁵

These pragmatic attitudes ought to bode well for children now in school. It seems to mean that Quebec will continue its previous policy (it remains the only province with such a policy, in spite of other problems with Bill 22) of making both languages obligatory for all children from at least Grade 5 until the end of high school. And it seems to promise that more than the present four out of ten students in elementary and secondary schools outside Quebec will get a chance to learn some French—assuming, of course, their parents agree with Professor Symons through all recent and foreseeable political vicissitudes.

The second encouraging trend is the success of federal programmes of help to second-language education in the provinces. Since 1970, when Secretary of State Gérard Pelletier initiated special federal aid for this purpose, Canada has reaped impressive benefits from Ottawa's roughly \$600-million investment in youth: in spite of a drop from 55 to 41% in enrolment in secondary school French as a second language outside Quebec (due mainly to the free choice of curriculum which allowed many

⁴ T.H.B. Symons, *To Know Ourselves*, Report of the Commission on Canadian Studies, A.U.C.C., 1975, p. 113.

⁵ *La Presse*, April 17, 1976 p. A-7. Translation. Furthermore, Mr. Camille Laurin, Quebec minister of Cultural Development, stated recently: "All francophones who wish to accede to higher positions must know English. This is true from both the point of view of professional goals and personal development." (*The Gazette*, March 7, 1977, p. 33).

to bail out of “hard” subjects) enrolment in French among English-speaking elementary pupils has risen from 29 to 40%;⁶ 23,377 postsecondary students have taken six weeks of total immersion in their second official language under the Summer Language Bursary Programme; and another 1,500 postsecondary students have worked their way through a year or two of university, usually in another province, by teaching their mother tongue in a local school under the Second-Language Monitor Programme. Assuming that each monitor meets at least 100 young people during his stay, that makes 150,000 of our youth in four years who must find it a little easier to believe that the “Frogs” and “maudits anglais” derided back home are reasonably interesting human beings.

Other bilingual good news the Government’s information services have managed ingeniously to obscure include the Special Projects Programme and various scholarships for teachers and students. Special Projects have allowed hundreds of local groups across Canada to get half their funding from Ottawa for provincially-approved pump-priming schemes embracing everything from enriched kindergartens to senior citizens’ classes. Federally funded scholarships have allowed 13,122 teachers to upgrade their language skills, and 3,269 postsecondary students to study for a year in their second official language.

Finally, about \$425-million, or about 70% of the federal language contribution, has gone straight into provincial coffers as “formula payments”. This money, although accounting for its use remains partly speculative, is meant to cover extra costs of teaching the second official language, of training students in the minority official language (English in Quebec, French elsewhere), and of administration for these.

In sum, the federal effort on the youth priority is far from non-existent. But in the face of the enormous challenge of freeing our English- and French-speaking youth from their suffocating cultural cocoons, it remains inexcusably fragmentary. Ottawa needs to abandon its apologetic and experimental approach to its youth-and-language programmes and open opportunities for five to ten times as many young people. Anything short of that—for the monitor or summer bursary programme, among others—smacks of unconscionable dilettantism.

The litmus test for that nasty judgement lurks in the follow-through on a third encouraging sign, last October’s Speech from the Throne. The rhetoric, as custom commands, was upliftingly vague, but the direction plain:

1) A better balance should be established between the money spent to introduce bilingualism in the public service and the money spent to enable more Canadians, particularly young people, to learn to communicate in both official languages .

⁶ See Appendix C.

2) Canadians appear particularly anxious that their children have the best possible chance of understanding their compatriots of the other language. Consequently, the Government intends to discuss with the provinces arrangements to increase the effectiveness of training in both official languages in the school systems across Canada.

3) The Government also intends to increase programs to enable young people from various parts of the country to learn more about one another.

Moving from eloquence to action will take much care and a little time. Already, public servants in at least the Privy Council Office, the Department of the Secretary of State and the Department of National Defence are scurrying about to put together new youth programmes. If they improvise too hastily, and there are signs of this, they risk hatching jerry-built schemes that could imperil the concept of youth exchange; if they drag too long, they risk portraying the Throne Speech as window-dressing.

For the moment, our nosing about behind the scenes does not reveal any electrifying coherence in the Government's plans. Indeed, if Parliament, press and public do not keep the heat on for the youth priority, our young people may wait a long time still for their big chance to break through the language-and-culture barrier. Many ideas need exploring to extend exchanges each year to something like 75,000 or 100,000 young people, and language-learning opportunities to many million more of all ages.

The first five reports in this series sketched out a shopping list of a couple of dozen ideas to achieve this. Four of these ideas could stand another plug.

First, Ottawa should offer the provinces incentive money to deal specifically with the following: language teachers' motivation to deal sympathetically with the other Canadian culture—the snobbery about 'Parisian French' and Quebec teachers' derision for an English-Canadian society few of them know beyond Westmount folklore are equally destructive, and can probably change only through large-scale exchanges of teachers, newsletters and conferences over many years; motivational materials to tell children and teenagers the well-kept secret that learning a second language, especially a world language, is useful and joyful; an interprovincial textbook and teaching methods centre, to be created (perhaps under the Council of Ministers of Education Secretariat) as a kind of pedagogical supermarket for local schoolboards;⁷ temporary certificates for pedagogically "unqualified" native-speaking teaching aides; and reinstatement of both official languages, as entrance requirements for university, beginning with each institution's first Canadian

⁷ This is one goal of a national conference this Office held in late March 1977 for parents and professionals interested in better teaching of French as a second language and in youth exchanges.

language, at least for arts and social science courses—not to mention all graduate studies.

Second, federal backing is urgent for all manner of exchanges: summer study, summer camps, summer jobs, twinning of classes for visits and extended study, interfamily visits and any other reasonable format allowing youth of the two cultures to mix. The models of the hugely successful Office franco-québécois pour la jeunesse (eloquently, the largest youth exchange in Canada) and its Franco-German inspiration merit close study. But perhaps far preferably, to avoid creating another expensive and distant bureaucracy, the main exchange investment should go into subsidies and matching grants for private groups harnessing local enthusiasms and voluntary workers. The long-proven examples of the Canadian Council of Christians and Jews, Visites Interprovinciales and the Bilingual Exchange Secretariat, among other programmes, show that great good does not always demand great budgets. To do even this, however, the Secretary of State will have to recreate some version of the Travel and Exchange Directorate his Department, with unfortunate timing, abolished last year.

Third, the Government should press widely upon Canadians' attention the opportunities in Section 60 of the Income Tax Act. This lovely little sleeper clause offering a tax deduction on fees over \$25 for job-related training has been touted in these reports and in speeches for the past three years. Finally, in January 1977 a meeting this Office held on it with the Minister of Finance produced the once forbidden (or let us say uneaten) fruit: a promise to interpret the notion of "job-relation" very generously to allow adults and students in almost any situation to benefit, and a promise to give this interpretation, after consultation with the Minister of National Revenue, appropriately noisy publicity.

Finally, to get right down to intercultural brass tacks, the Prime Minister should call a meeting of Air Canada and CN, enjoining them to think again about their role in helping Canadians know each other. To these two and to CP Air and CP Rail, as well as other private carriers and major buslines, he should propose a new national commitment: to get Canadians travelling around their own country at least as easily as charters and package deals get them to Tibet or Tierra del Fuego. The goal should be to offer every Canadian citizen one low-cost trip anywhere in Canada once a year—roughly what those incorrigible idealists, the French and Germans again, have been doing for decades. One approach might allow each citizen to deduct from his income tax 60 to 80% of any return ticket used during annual holidays; another, more simple and perhaps politically more striking, might allow travel companies to offer every adult one yearly return trip anywhere in Canada for \$100 and every child the same for \$50—Ottawa then paying the fare differential to

the companies as a deliberate investment in inter-regional, and much of the time intercultural, understanding.

Screams from the tax mandarins about assaults on their lovely fiscal machinery and guffaws from sophisticated airline executives about fantasy fares should not deter the Prime Minister from stating a tough-minded political principle: the Canadian Government, especially faced with a population rarely before as deeply divided on language and culture, must insist that Canada's transportation system gear itself to facilitate mass intermingling of Canadians. The loss of tax revenue would cost a lot, and so would direct subsidies. But the gain in understanding among the peoples of Canada is worth a great deal, maybe even a country.

Indeed, for skeptical travel executives, perhaps a really successful see-Canada-first crusade could prove a boon by attracting new regular customers as a loss leader. And higher load factors might actually lessen the need for subsidies as accountants offset lower fares with fuller planes, trains and buses. What an irony it would be if this simple-minded idea actually ended up improving Air Canada's earnings!

3. *Ottawa and Byzantium*

Most of these ideas, though not all, require intimate cooperation between the federal and provincial governments. Traditionally, that has meant new excuses for politicians and bureaucrats to play the charming old Canadian game of the two-way chase between money and jurisdiction. "In the question of aid to bilingual education," noted the 1976 OECD report on education in Canada, "there is exemplified the whole realm of difficulties and ambiguities that may arise when the federal government is prepared to be a supplier of funds, but the provinces, on constitutional grounds, wish to avoid even the appearance of co-operation."⁸ The report might have added that Ottawa usually wishes to avoid the appearance of not knowing how the provinces spend the funds it supplies.

Since federal-provincial cooperation on bilingual education began in 1970, both sides have grown a little more flexible. The provinces have gradually—and freely—armed the Secretary of State with nearly enough details to defend his funding programmes in Parliament; and Ottawa is learning not to drop its money-bags too heavily on provincial toes when urging new programmes in the "national interest".

But old vices, unlike old soldiers, do not fade away. Unless the public loudly and consistently makes plain its impatience with federal-provincial guerrilla war, the antagonisms of lawyers and taxmen at both levels will continue to slow progress to wider opportunities for our children.

⁸ Organization for Economic Co-operation and Development, *Reviews of National Policies for Education, Canada*, Paris, 1976, p. 60.

The average Canadian, one suspects, does not care nearly as much as politicians think whether he is taxed through his left pocket by Ottawa or through his right pocket by a province. What he cares about, in this case, is a better chance for his child. Probably the only sure way for the crucial things to get done under a new federal and provincial youth priority is for the Federal Government to offer to pay all extra costs destined for developing, improving and extending second language programmes, as well as the costs of all youth exchange programmes. This offer ought to guarantee a long solid period of entrenchment, such as ten years. In proposing this, Ottawa can then invite the provinces to trust in its commitment enough to draw up and run the best programmes they can. The Council of Ministers of Education—which even the present Quebec Government generally supports—ought to play a dynamic role in convincing the public this is truly a valuable new investment in youth and not a blind transfer of resources to provincial treasuries.

The Council of Ministers of Education might do more. It might start proposing youth and language policies for Ottawa to react to, instead of leaving policy vacuums for Ottawa to fill. In the past, the Council's timid approach to coordinating its ten fiefdoms' goals and methods has badly served both the children of Canada and the Council's own position as the normal national leader of educational reform. The obsession with each province's autonomy has gone far beyond healthy particularism. It is causing a terrible dispersal of ideas, energy and money. When the provinces meet, their imaginations seem to focus mainly on jurisdiction and money, rarely on objectives and programmes to benefit children. Ironically, the main political beneficiary of this short-sightedness is Ottawa itself: it can claim with some plausibility that it must trace a national path which others fear to tread.

The Council's Secretariat, now kept to an extremely modest housekeeping role, could greatly heighten the Council's usefulness and indeed its political strength. Already, on a shoe-string budget, it coordinates impressively two youth-and-language programmes initiated by Ottawa. It could do much more, if authorized and better financed, to research and propose new national policies. This would be so much healthier. Then the provinces, who hold the power, would be able truly to set the course for Canadian language reform in the schools; and Ottawa, the resented but affluent intruder, could concentrate on helping with money.

The OECD report may have had something like this in mind when it said: "Without political leadership and responsibility—and after all neither of these is forbidden under the BNA Act—a severe backlash against future educational development in Canada may be unavoidable."⁹

⁹ *Op. cit.*, p. 103.

If, instead of statesmanship, our federal and provincial leaders give us only more fights over money and more constitutional cop-outs, they may meet the fate of all apprentice sorcerers: their sponsor, the people, will take away their magic powers.

E. PUBLIC INFORMATION: Don't Complain If You Don't Explain

In 1976 much was said about language in Canada, very little of it by the Government. If the absent are always wrong, the Government has been dead wrong, and for Canada dangerously wrong, on this score for many years. Another self-serving quote from our *First Annual Report* (echoed in every subsequent one) may sum up the warning and the challenge: "It is painfully ironic that, some two years after its passage, an Act designed to promote linguistic justice should be viewed by so many as a possible instrument of linguistic discrimination(...) There still remains(...) a great majority of citizens(...) willing to support any reasonable application of the principle of linguistic equality if only public authorities would explain frankly and meaningfully the practical impact of their policies."

Whatever miracles the Government may work in adjusting its priorities and administrative plumbing, it shows every sign—nearly *eight* years after the Act's passage—of continuing to sabotage its best efforts through bankrupt information programmes. If it persists in ignoring the people's need to believe, or even to understand, the Government's reckless squandering of goodwill may sooner or later cost our language reform its vital, and newly fragile, popular support.

Is indeed such backing irretrievable? Possibly. But probably not, if the Government could cast aside old bad habits, illuminate positive themes, then explain these with order, simplicity and practicality.

Apart from normal bureaucratic langour, three vices persist in sapping the Government's ability to show and tell. First, the sin of legislative archivism (passing, then failing to explain, a law) denounced in our *Second Annual Report*. After the aviation crisis of last summer, it is true, the Prime Minister enjoined his caucus to go out and "sell bilingualism". Perhaps, indeed, it was time. But the ensuing campaign soon faltered, and the Government seemed to return to its legalistic vision of language reality: "if it's on the statute books, everybody should know all about it and sympathize with whatever policies flow from it."

Dramatic forays may briefly seize the limelight. Mainly, and sadly, though, they tend to make people ask why the Government did not offer clear, accessible explanations of its initiatives from the outset. More changes in approach to language, and new methods, must follow in years ahead. Somebody well placed ought to make it a rule of thumb that

nobody slips a new policy or regulation through without demonstrating how it will be shown to make sense to those affected. That simply means making information part of policy.

The second sin is the Government's minefield mentality toward language: its tendency to view Canadians as so explosively prejudiced that all talk of things linguistic must lead to apoplexies. To flail at this is not to advocate kamikaze missions. It is merely to underline that fear in the face of fire can feed on itself and, worse, goad the aggressiveness of extremist adversaries.

Often, it seems, the most prudent course when meeting perceived or incipient hysteria is calculated imprudence. Not to get too fancy about it, all one senses some ministers and mandarins need to display is confidence that Parliament has given them a supremely sensible cause to defend and pride that their Government is doing many sound things to advance that cause. Only then can the bilingual "good news" crowd aside some of the bilingual "bad news" and give the public something like a balanced view of things.

Getting off the defensive requires, for starters, that everybody stop the pitiful apologizing for "not forcing French down your throats." Instead, to those who allege they suffer from this complex of the Strasbourg goose, one could answer: "Try swallowing. It might taste good, and is rumoured to relieve constipation."

The third vice, earlier decried as the "Crown Jewels syndrome" (secretiveness among rival allies), derives from the endemic division of responsibility for language administration. Appeals in previous reports for coordinating language information never did move the Government to put order in its several linguistic houses. Even today the Department of the Secretary of State, the Treasury Board, the Public Service Commission and the Privy Council Office (not to mention dozens of other departments and agencies) pursue distinct paths in information—that is, when they pursue any at all.

The idea underpinning all information efforts should be opportunity. No lasting progress in language reform can happen until Canadians change the value they assign to language: from pain in the neck to chance for growth. The Government can hasten this turn-around of attitudes by expressing its purposes through three themes. All are linked to the notion that accepting the equal dignity of our two language communities should lead to a more lucid relationship between English- and French-speaking Canadians. And, more broadly, through our two world languages, to a more clear-headed way of dealing with the world outside Canada.

These themes echo in layman's terms either the letter or spirit of the Official Languages Act: 1) it is normal, for the Canadian Government, where there is significant demand, to serve each citizen in the language

he is taxed in; 2) it is normal, as much as practicality and imagination allow, to let each federal employee work in the official language in which he can contribute more and feel more at home; and 3) it is beneficial to give children a better chance than most of today's parents had to acquire a useful knowledge of two languages which express the culture, hopes and fears of the the two Canadian "solitudes"—and which happen to be languages of worldwide currency.

All these themes, of course, must find expression which, in balance and timing, respects the delicate chemistry of credibility which has always conditioned the Act's implementation. On one hand, this means demonstrating honestly to French-speaking Canadians that our language reform is serious, with prospects for fairly radical and rapid improvement to their advantage. On the other, it means reminding English-speaking Canadians that the reform is reasonable and humane, and that it carries for their children hope for a more realistic understanding of their country and century.

How can we make all this lovely preaching work? Plainly, the Government cannot pull its information act together until it pulls its administrative act together. The separate outlooks and concerns of the Government's four or five main language agencies have thwarted coherent information efforts. An eventual Ministry of Linguistic Equality might offer the only practical chance of focusing and articulating ideas by linking information, in one place, to policy and implementation.

That still leaves just an empty shell. Inside such a Ministry would have to work a small group of hardened bureaucrat-communicators (starting with the Deputy Minister) who knew how to subvert the system and enlist, probably on contract, first-class writers and artists. This group could commission kits, posters, films and all manner of P.R. paraphernalia to present basic and current language questions in a simple, good-humoured manner. Materials would aim at audiences with definite needs: the general public, in all its cultural, economic and professional facets; federal employees, with up-to-date job-related data supplied by individual departments; and school-children, mainly offering them perspectives on languages as opportunities to know themselves, other Canadians and the world more richly.

None of this would require genius, or even that favorite Government substitute for genius, bloated budgets. Just a sense of what is clear, practical and engaging.¹ And none of it would do the slightest good

¹ Modesty does not forbid us from citing, as examples of how to get good mileage from the obvious, some of this Office's own shoestring initiatives: for the general public, posters, pamphlets and a film which in earlier years got around to several hundred thousand people; for federal employees, a now-fading *Safari Kit*, which got to (one way or another) 140,000 people; and for school-children, a bilingual take-home adventure kit called *Oh! Canada* which has gone through three printings totalling 1,563,000 and led to a spin-off two-hour cassette, for teachers, in two runs totalling 24,000. We need not dwell on other schemes which bombed.

without a key ingredient: the political will to explain. Without that, and only a handful of politicians in various parties have shown it, any new information unit would merely go the way of still-born Information Canada. In speeches as well as directives, such a will must flow from the top, and flow at all times—not just when the roof blows off.

If the Government persists in viewing communication of its purposes, plans and acts as of marginal importance, the linguistic cause it must anguish over, still again, will end by striking many as of marginal value, if not of unacceptable annoyance. Surely the passionate events of the past year have told the Government that much. And warned it that, however sound its reshaping of priorities and methods, if the people know nothing, they will believe nothing. And anything.

Chapter II

THE PERFORMANCE: ENCOURAGING, BUT STILL UNEVEN

As in previous reports, this “technical” chapter offers readers a chance to delve beyond the generalities of Chapter I. No one should feel guilty for skimming over the small ocean of detail which follows. To our knowledge, only two or three Members of Parliament in the past six years have confessed to water-skiing even fleetingly along the surface of such data.

It would be some consolation, for our hard-working staffers in the ombudsman and preventive medicine business, if a few more public persons glanced at the read-out on their favorite department before denouncing this or that linguistic scandal. But all is not wasted. The main clientele for this meticulous stuff is a captive audience: the heads of departments and agencies who, with their language advisers and coordinators, must carry the linguistic can.

So it is to these, our most faithful readers (if not followers) on the inside, that we dedicate another chapter of minutiae. Even though apparently safe from parliamentary accountability on its contents, these doers of more or less will no doubt continue to do their duty and plod on through it . . . at least to the part about themselves. For this we are grateful, and we look forward again to hearing from the flattered, the disgruntled and the ignored.

The chapter leads off with a sketch of some stubborn trends which thwart reform. Then it tries the pretentious, but necessary, task of assessing institutions’ performance—first in a kind of dubious honours list (which in the past two years was read, if not loved), then in a department-by-department read-out made less off-putting for the busy by a short initial evaluation in italics. This year, the list of special studies undertaken since the Office came into being and statistics on complaints will be found in appendices. As for complaints summaries, we have improved on last year’s report by limiting them to even fewer selected

cases. This may disappoint readers who used to savour our endless summaries, but it may perhaps console some taxpayers.¹

A. PERSISTENT PROBLEMS OF REFORM: Pains in the Neck and Elsewhere

Information this Office gathers in investigating complaints, carrying out special studies and following up on earlier recommendations usually reveals broader problems than the ones at hand. As obstacles to implementing the Official Languages Act these call for action by departments and agencies even though they do not gain precise mention in our recommendations. Earlier annual reports have brought a number of disturbing patterns under scrutiny. This year the list lengthens.

1. Old Flaws in Character: Managerial Weaknesses

a) Lack of Initiative

Each year this Office adds new preventive medicine blueprints to its catalogue of "Special Studies". The total is now 76 studies covering 45 institutions. Every year the diagnosis points to a recurring malaise: the lack of initiative shown by federal organizations in giving effect to the letter, spirit and intent of the Act.

On any scale measuring alertness to achieving the Act's goals, performance is usually unimpressive. Managers seem ready to settle for a bare and comfortable minimum, and rarely lose sleep cooking up innovative ways to meet Parliament's wishes. They are loath, for example, to advance beyond the confines of the visible and tangible (such as signs or publications), or of the Treasury Board's directives, which focus mainly on infrastructure. Only under direct heat will they organize to achieve manpower goals or devise an imaginative programme.

The laggard approach of moving only when prodded or led produces two results that thwart Parliament's intent. First, responsibility for implementation shifts from where Parliament placed it—with the departments and agencies—to the central agencies. This leaves a void at the operational level, the only place where reforms can effectively bite. Second, compliance with the Act as a management concern gets downgraded to a secondary or third-rate objective enjoying attention only

¹ Members of Parliament and interested citizens may obtain on request information they might need concerning files closed during the year, except for complainants' names, which are privileged by law.

when management finds leisure for it or is dragooned back in to put out fires. And so, language rights stay in limbo.

b) Lack of Integration

The above weaknesses also perpetuate the federal language régime the Act was passed to change: English everywhere and French only where unavoidable. The Act calls on federal administrators actively and systematically to replace “unavoidable” by “feasibility” and “significant demand”, and to serve the travelling public by a presumption of system-wide demand. Without this deliberate integration of language equality into operations, the Act changes little, and French continues to seem an interloper, indeed a bothersome concession. Under such an approach, it can never become an equal and useful instrument of communication.

However a federal organization defined its purpose before the Official Languages Act, it is now required, to the flexible degree imposed by law, to pursue that purpose in the two languages of its clientele and staff. This expanded purpose must filter into all planning, organization, personnel policies and budgeting. To persist in viewing the other official language as a foreign tissue, somehow to be grafted on, is to consign Parliament’s intent to a never-ending transition.

2. The Bionic Bureaucrat: Technical and Scientific Problems

a) Storage of Technology

In the federal government, because of the linguistic make-up of personnel and their relations with educational institutions and the business community—relations which lead to various kinds of initiatives—technical and scientific knowledge is very often stored in English only. As a result, one of the official languages cannot develop as it should, and those who speak it are unable to benefit in their language from the country’s intellectual resources, in spite of the fact that they have helped to finance the accumulation, the expansion and the exploitation—until now often pursued to the detriment of their language—of those resources.

In order to counteract this anomaly, federal government departments and agencies should establish relations with Francophone educational institutions as well and should promote research and dissemination of the findings and the training and development of specialists.

b) Scientific and Technical Publications

The Official Languages Act requires that publications prepared and distributed by, or on behalf of, departments or agencies be in the two

official languages. There are certain reasonable grounds for pleading exceptions but efforts to comply with the letter, and more particularly with the spirit and intent, of the Act can hardly be taken seriously if they do not try to keep those exceptions to a minimum.

Mere publication in the two languages is not enough; the languages must enjoy equal status. Languages can claim equal or unequal status from a number of standpoints, embracing quantity, quality and precedence. Equal status requires basically that a client in one language have access to the material at the same time and with the same ease as a client in the other. Otherwise one client, and one language, suffer some disadvantage, however minor.

These principles would apply to all publications put out by departments and agencies unless, of course, a publication were sure to be used by one language group only. Yet works of a scientific and technical nature issued by federal institutions or subsidized by them, whether in the human or the exact sciences, are often published in English only or, long before a French version, at least in English first.

Scientific and technical publications present peculiar problems. Still, where they aim for the general public or some sector of it, or may be used as work instruments by federal public servants, institutions should issue them in both languages at once.

Where the work is a report of original research to be published in a scientific or technical journal over the author's signature, it might reasonably appear solely in the language in which it is written. By avoiding delay, this could safeguard recognition of the author's achievement and society's interest in early access to the new knowledge. Equality of status of the two languages would in that case lie mainly in striking a defensible balance in the use of each for drafting—a practice contingent, of course, on the talents and preferences of many individuals. Alternatively, such works could be translated, a choice contingent on the likely public for each piece. Choosing the right mix of approaches must naturally rest on administrators' common sense and imagination.

There can be compelling reasons (such as safety or health) why the public interest demands a report be published as quickly as possible and why translation cannot be done in time for simultaneous publication in the two languages. Publication first in the language in which the work is written, with a short delay in publication in the other language, may then prove unavoidable. That first publication should, however, be accompanied by an abstract of the work in the other language and, if possible, by an indication of when the document will appear in the other language.

Since the decision not to translate, or, if translating, not to publish simultaneously, represents a deliberate deviation, however justifiable, from the Official Languages Act, it should not be taken lightly. It cannot be left therefore to all and sundry, some of whom might not feel the department's or agency's concern with observing the Act's requirements. Such a decision belongs to senior managers (an assistant deputy minister or equivalent or someone to whom he has delegated the job)—to persons fully aware of the Act's requirements and the practical alternatives in its application.

Scientific and technical material already published, as well as material to be published in future, should reflect the same principles. In coping with a backlog of material published in only one language, the decision to translate would take into account the material's continuing relevancy and an order of priority based on demand and resources.

c) Shortage of French-speaking Staff

Naturally, the storage of knowledge in only one language is linked to the shortage of French-speaking employees in the federal government, and particularly of French-speaking employees working in their language in specific technical and scientific fields.

The 1975 Annual Report of the Public Service Commission gives the following percentages of Francophone employees in certain fields: 3.9% in scientific research; 8.2% in biological science; 5.8% in forestry; 5.1% in physical sciences; 10.2% in chemistry; 12.5% in electronics; 8.6% in meteorology; 9.9% in engineering and scientific support; and 7% in aircraft operations. These rather low percentages would be even lower if they covered scientists and technicians working for Crown agencies outside the jurisdiction of the Public Service Commission, such as those involved in nuclear and petroleum research.

Thus, French-speaking scientists and technicians are rather few and far between in the federal public service. In addition, the studies carried out by this Office reveal that the pressure exerted by the work environment on these employees is sometimes such that, rightly or wrongly, they feel obliged to work in English, which further contributes to diminishing the status of French. The same phenomenon is found in policy development, where in too many cases the French language is not used at all.

Equality in theory, said Camus, hides real inequality. Unless a special sensitivity is developed toward these basic problems, French in the scientific and technical fields will remain a language equal to English in principle but inferior to English in fact.

3. *The Joy of . . . Learning: Language Training*

a) *Appeal Mechanisms*

The very size of the federal public service language training programme—whose growth was a necessary consequence of the June 1973 Resolution—has resulted in the creation of a whole range of administrative mechanisms, including examinations, assessments, orientation procedures, withdrawals from courses and reviews. Of course, investigations of complaints about language training rarely turn up violations of the Official Languages Act, but such complaints often serve to highlight situations which, in the long run, could undermine the morale of employees who are catapulted into the maze of language training courses and upon whose enthusiasm, or at least upon whose well-meaning neutrality, the whole of the language reform process, including the application of the Act, depends for its success.

One of these mechanisms in particular—the Language Review Committee—caught our attention. This Committee, composed exclusively of Public Service Commission representatives, was formed in 1974 to examine cases submitted by employees and particularly appeals against withdrawal from language training courses or failure to pass the Language Knowledge Examination (LKE). The uniqueness of the Committee lies in the fact that its deliberations are confidential, that its decisions may not be appealed and that employees requesting reviews are not admitted to its meetings, although their department or agency may be represented.

While the Committee initially seemed to meet a real need, it is becoming increasingly evident that many people are now dissatisfied with it. Criticism is focussed on two main points: first, the Committee is a creation of the Public Service Commission and therefore cannot claim to have total freedom in reviewing the Commission's administrative decisions and, secondly, employees, since they are not admitted to its meetings, do not have the opportunity to be heard in a case in which they themselves are the most interested party. At the time of writing we know that the Commission is endeavouring to amend this procedure. It is essential for major changes to be made to this mechanism if the government wishes to avoid giving public servants the unfortunate impression that their language development is in the hands of isolated, inaccessible administrators. No small measure of progress would be achieved if employees were given the right to come before the Committee or to be represented by the person of their choice, but the creation of a means of recourse that was totally independent of the Commission would perhaps be the only way of making the appeal mechanism a fully credible procedure once again.

b) *Training Related to Work Requirements*

Our findings both in our special studies and in our investigations of complaints often make implicit reference to deficiencies in the very content and organization of language training courses. Our observations serve merely to confirm what we said last year following our survey of the use of the second language by graduates of the Public Service Commission Language course.² It would be much easier and, it would seem, cheaper for most of the major departments to deal with their language training needs (and, at the same time, meet the requirements of the Act) if they could set up in-house courses directly related to their functions instead of having their staff pass through the training mould of the Commission's language school.

Some experiments in in-house language training being carried out in the Post Office, the Department of National Revenue and elsewhere, have produced some extremely promising results and should encourage the government to consider decentralizing its language training programme to a certain extent. It is, however, even more important for changes to be made quickly in course content. If mailmen knew the vocabulary of postal rates, customs officers the vocabulary of smuggling and accountants that of balance sheets, not only would the taxpayers be reassured but the public servants who are still struggling to master "*la plume de ma tante*" would be given an incentive.

4. *"Easy Off" for Frustrations: Simple Problem-Solvers*

Many complaints reveal shortcomings in services to the public which the institutions concerned could easily rectify with a minimum of ingenuity and good will and—taxpayers will be overjoyed to hear—without undue expense.

Members of the public "come into contact" with their government in three basic ways: over the telephone, in person—at wickets, counters and information booths, through visits to their home and so forth—and through written material such as letters, folders and questionnaires.

Nothing is more annoying than to call a federal government service only to find that it is impossible to communicate with it in one's own language. For example, a French-speaking person, already somewhat upset about his taxes, who telephones the taxation office for information and is told by the official, "Sorry, I don't speak French", will be strongly inclined to add to the number of complaints we receive. However, if the officer answering the call had the presence of mind to say a simple phrase

² See Commissioner of Official Languages, *Fifth Annual Report* (1975), pp. 4ff.

such as “Un instant, s’il vous plaît”, even in a broken accent, and then transfer the call to a colleague who could speak French, we would have a satisfied customer instead of a potential complainant, at least as far as language of service is concerned.

This kind of service, which should be offered out of common courtesy, can be provided if departments give their staff clear, though not intimidating, instructions with a short list of five or ten phrases which the most unilingual of unilingual employees will be able to use in order to make an initial contact in the official language he does not know. This solution naturally presupposes that the office receiving the call has recourse to the services of an employee who can speak the other official language, a fact which, at least in the National Capital Region and in regional and district offices serving areas inhabited by official language minorities, should not pose problems of Herculean proportions. However, ever since we made this suggestion on page 17 of our *Second Annual Report* and propagated the idea in 1973 in the 140,000 copies of our *Safari Kit*, the task of correcting such a small defect as this seems to have appeared to many senior officers to be as immense as that of cleaning out the Augean stables.

Unilingual officers working behind a wicket or a counter could, by adopting the same courtesy, serve members of the public in both official languages with aplomb and without embarrassment to themselves. In cases where a department has enough bilingual staff, it could also adopt a solution which has already been applied by some departments but disdained by other organizations (which would, however, be wise to improve relations with a substantial number of their customers)—that of setting up clearly identified wickets where members of the public may be served in either official language. Among other things, this solution would spare the taxpayer the particularly unpleasant experience of being asked, with varying degrees of politeness, to go to the end of another line. In short, clearly stating that service is provided in both languages in a particular place makes everyone feel more comfortable and encourages people to use the official language of their choice.

The difficulties involved in written communications are of a different kind. Replying to citizens’ letters poses no problem at all, since the replies are drafted in the language of the addressee. Though there is an occasional slip-up, this procedure is followed by most departments and agencies with highly commendable consistency. The situation becomes slightly more complicated, however, when it is the institutions themselves which initiate communication with members of the public, for in most cases they do not know the preferred language of the addressee. A convenient and reliable answer to this problem is to provide a space on certain bilingual forms for the customer to indicate his language preference, which is then entered in the file or—since the computer is playing

an increasingly important role as intermediary between the government and the general public—on a computer programme. Subsequent communications will then proceed without any hitches or gnashing of teeth. Of course, the mass distribution of folders and circulars must be approached differently. Here, service meeting the requirements of the Act can be provided only through the use of a bilingual format, and the mistake of distributing bilingual material in Quebec and unilingual English material in the rest of the country should be avoided at all cost (don't laugh: in 1976 a federal agency committed a blunder of almost "Olympic" proportions by doing just that).

In short, it is a question of following simple prescriptions, and it is almost embarrassing to have to make such suggestions to professional managers more than seven years after the introduction of the Official Languages Act. A systematic application of these solutions would not only make for more human relations between the federal government and the taxpayers who support it but would also help to reduce the number of unpardonable violations of the Act which increasingly annoyed complainants continue to bring to our attention.

5. *The Minotaur Vanquished: Internal Communications*

a) *Main Difficulties*

There are still hurdles to be overcome in raising French to equal status in internal communications. An English-speaking federal employee almost never has to venture outside his or her own language to communicate orally or in writing with others in the organization during the course of the work day. All the conditions in place to assure this must also be in place if a French-speaking person is to enjoy the same advantage.

The hurdles are not hard to imagine, and our special studies and the complaints we receive confirm their reality. The employee should have the opportunity of using the tools of his job, whether manuals, forms, instructions or directives, in his own language. Communication from and with his supervisor should be in the employee's tongue. There must be enough people competent in his tongue around at all pertinent levels so that he is not hemmed in and isolated by a language barrier. Job-oriented training provided by or through his organization has to be available in his language. His participation in meetings and other forms of group action or deliberation must be as comprehensively in his language as it is for others present in theirs. Because of the preponderantly English-language atmosphere, traditions, practices and presence reigning in many offices and organizations, the French-speaker must be encouraged, even urged or at least induced, to function in his language without inhibition.

To state the case more positively, his work environment should lead him naturally, almost irresistibly, to carry out his duties in his first language. When such an environment exists in the nation's Capital and in other areas comprising French Canada or serving it, it will be possible honestly to argue that French-speakers can work for their Government under conditions approaching those enjoyed by their English-speaking fellow citizens.

b) Change in Nature of Complaints

From April 1, 1970, to December 31, 1976, complaints relating to the language of work in federal institutions only accounted for slightly more than 15% of the total number of complaints investigated under the Act.

Is this figure a reflection of excessive timidity on the part of the government's faithful servants? It is quite possible, since the special studies that this Office has carried out so far show that, in general, the situation is not always rosy for French-speaking federal government employees, even when they are working in Quebec.

The situation has changed over the last two years, however, in that the number of complaints concerning internal communications has been gradually increasing and the content of those complaints has been becoming more substantial. The complaints laid by the air traffic controllers in the Department of Transport and by various Air Canada employee groups, to mention only the most well known ones, clearly indicate that federal government employees have a greater awareness of what application of the concept of the equality of status of the two official languages means in terms of their working environment.

Confusion nevertheless persists over the two sometimes closely related notions of language of work and language of service. The point must be stressed that the employee's right to be able within reason to work in the official language of his choice cannot take precedence over the taxpayer's right to service in the language of his choice. At least some of the employees working behind wickets in an office selling postage stamps to people from both language groups will have to serve them in the official language of their choice. On the other hand, those employees may choose their language of work within the federal public service in their relations with their superiors or their equals or in any dealings with the government as their employer.

The complaints submitted to our Office may be grouped in two main categories: those pointing out specific short-comings in internal communications networks—that is, deficiencies in work instruments, such as manuals, forms, reference works and instructions for use, and in occupa-

tional training courses offered in one language only, and written and verbal communications of a unilingual nature—and those referring to more general problems or reflecting dissatisfaction with, or uneasiness over, certain aspects of the application of the government's official languages policy, involving language courses and examinations, language requirements of positions, and discrimination.

It will come as no surprise that nearly all the complaints in the first category were lodged by Francophones, while most of those in the second category were laid by English-speaking employees. Therefore the twofold challenge facing the government and all Crown corporations is clear: they must work more vigorously than in the past to create a working environment conducive to the use of French in internal communications and they must simplify the bureaucratic maze mentioned earlier, where countless English-speaking public servants wander without even a tiny piece of Ariadne's thread to guide them.

B. THE READ-OUT

1. LA COMMEDIA NON È FINITA: *The Divine Comedy of Bilingualism—Being a Dantesque Account of Places Saintly or Sulphurous Where Each Is Found Classified According to His Linguistic Deeds or Misdeeds*

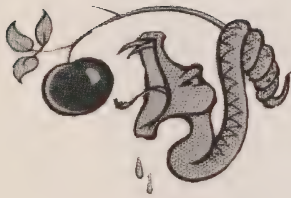
Criticism about flippancy in previous reports has not gone unnoticed. Indeed, wounding comments about our conduct in that sphere have stung us to the quick. Therefore, filled with remorse and perfect contrition for past sins, we have decided to renounce all gastronomic or Olympic¹ pursuits and to cleave wholeheartedly to our noble task. In passing from the irreverent to the sublime, the lesson we have retained for our literary back-to-the-bible hour is that, after all, the whole sense of institutional bilingualism is to let each man (or woman) go to his just reward in the official language of his choice.

¹ For those who still do not find comparisons odious, the categories for this year can be readily matched with the six Olympic medals used last year. Once again, an arrow indicates the direction of movement, if any.



The Angels, Seraphim and Cherubim

Stars are hung out like Lamps in the Heavenly Kingdom of Bilingualism. Those who shall pass through the Pearly Gate shall witness beauty beyond the power of both official languages to describe, and shall bask in the crystalline light of the True Faith. (This seventh Heaven will open when those below are certified as canonizable by an appropriate test of the Public Service Commission.)



The Biters of the Big Apple

This second Best, this Eden, this Alhambra of the Spirit, this Happy Hunting Ground is reserved for the pure who, free of Original Sin but not of originality, have wandered into their happy valley of language reform after eons spent in the deserts of Endeavour. They should be careful not to fall from grace—just when they are getting the hang of it—because of a rotten apple or two.

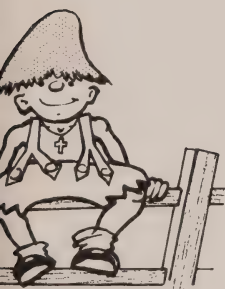
Chief Electoral Officer ↔
 Manpower and Immigration ↑
 National Defence ↔
 National Revenue (Taxation) ↔
 Secretary of State ↔



The Wearers of Tin Haloes

The Land of the Elect is the home of plain, down-to-earth people, not yet dead to good or bad deeds, but who live sober if dull lives in the pursuit of a better linguistic hereafter. Like some pulpit bible-pounders, their promise of reform and repentance is sometimes better than their delivery, though there may blush unseen among them some budding Billy Graham (a Charles Templeton?) of bilingualism looking for a crusade to lead.

Canadian National Railways ↑
External Affairs ↔
National Arts Centre ↓
National Capital Commission ↓
National Museums of Canada ↔
Parliament ↑↑
Public Service Commission ↓
Science and Technology
Treasury Board ↔
Unemployment Insurance Commission ↔



The Fence-sitters

Sometimes called the fool's paradise, Limbo is for good heathens who are on the edge of almost everything to do with the official languages. This halfway house is the dwelling place of all those who have been guilty of numerous sins of omission.

Canadian International Development Agency
Energy, Mines and Resources
Environment ↔
Indian Affairs and Northern Development ↔
Industry, Trade and Commerce ↔
National Health and Welfare (Welfare) ↔
Royal Canadian Mounted Police ↔
St. Lawrence Seaway Authority
Statistics Canada ↔
Supply and Services ↑
Urban Affairs



The Apprentice Screwtapes

Upper Gehenna to some, Purgatory is a place frequented by gleeful deceivers and other flim-flam men of bilingualism. They bide their hour in hope of better times. Let us pray that they will presently feel the heat as they see the light.

Air Canada ↓

Canadian Broadcasting Corporation ↓

Consumer and Corporate Affairs

National Energy Board ↑

National Health and Welfare (Health) ↔

Post Office ↑

Transport ↔



The Devils and Do-littles, whose Mortal Sin Is Sloth

At Dante's entrance to the Inferno burned these words: "All hope abandon, ye who enter here". Presided over by a titular guardian, the Angel of Silence, this Sheol 420 times hotter than fire and filled with opaque smoke and hot air is reserved for those who have been shown the way to institutional bilingualism and have refused to follow it.

Canadian Transport Commission ↔

National Revenue (Customs and Excise) ↔

Public Works ↔

2. "Evaluation" by Department and Agency

a) Departments and Agencies "Evaluated"

AGRICULTURE

EVALUATION

In 1976, citizens cited 12 complaints about such matters as unilingual English publications, an appeal notice in English only, the French version of a job competition differing in content from its English original, a telephone directory in English only, communication between Ottawa and a Quebec regional office conducted in English. The Department was thoughtful and generally rapid in settling most of these

complaints. However, some of the language-of-work complaints revealed quite serious linguistic problems and will take a while before satisfactory solutions are found. This Office's special study recommendations (see below) should be helpful in correcting some of those weaknesses. The Department's Official Languages Branch received these recommendations with convincing enthusiasm.

SPECIAL STUDY

The Commissioner conducted in 1975 a study on the status of the implementation of the Act in the Department of Agriculture from the standpoint of both services to the public and the internal use of English and French as languages of communication. The study followed a similar review carried out in 1972 but restricted to the Department's district office at Moncton (see *Third Annual Report, 1972-1973*, pages 107 and following). It focused on the Department proper, exclusive of the various agencies and boards that come under it or under the Minister of Agriculture.

The Department published in 1972 a "Policy on Bilingualism and Biculturalism" which was updated in 1974 and distributed to all employees. This comprehensive statement provides useful guidance to the Department's decision-making heads, especially those at headquarters, but needs strengthening if the Department is to serve the public everywhere in the official language of its choice. While, for instance, the Department has made concrete efforts to provide members of the public at large with services in the official language of their choice in the National Capital Region, Quebec and certain bilingual areas in New Brunswick and Ontario, it has taken no steps to have a bilingual capability elsewhere in Canada.

Publications of interest to the general public are available in both official languages. Not all publications are, however, issued simultaneously in English and French and some are even made available in one language only. These are exceptional cases in the main, involving real technical problems, limited geographical areas or other valid considerations.

It was pointed out to the study team, in the course of the 89 interviews conducted both at headquarters and in the district and sub-district offices, that among the difficulties encountered in giving French a status equal to that of English there is the predominance of English in agriculture and related fields, particularly in the North American context. This appears to have limited to a certain extent the Department's ability to offer its employees all working instruments and in-house training and development courses in the two official languages. Further-

more, several positions identified as requiring knowledge of both English and French are occupied by either unilingual employees or by employees whose proficiency in French is insufficient to permit effective communication in that language, especially with the Department's field units in Quebec; this situation accounts for several of the complaints directed at the Department. The shortage of specialists working in French and of graduates proficient in French in a number of disciplines also creates problems that will require imagination, initiative and perseverance to resolve.

In short, the Department has taken a number of useful measures to ensure compliance with the Act, such as the publication and wide distribution of its bilingualism policy, the active offering of services in both English and French by its Public Services Section and by its Food Advisory Services and the development of bilingual glossaries and lexicons. The study revealed nonetheless certain practices or omissions which stand in the way of full compliance with the Act, especially in the area of internal communications where French has yet to take its rightful place as a language of work.

To assist the Department of Agriculture in meeting its obligations under the Official Languages Act, the Commissioner made the following recommendations:

CONSULTATION

(1) in implementing the following recommendations, the Department maintain close liaison with its employees' unions;

JOB SECURITY AND CAREER OPPORTUNITY

(2) implementation of the recommendations in this report do not jeopardize the job security and career opportunities of the Department's personnel;

HANDLING OF COMPLAINTS

(3) the Department deal with complaints taken up with it by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time and this notwithstanding any action taken by the Department with regard to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations;

POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES

(4) the Department revise its "Policy on Bilingualism and Biculturalism" by December 31, 1977, making it more precise, bringing it up to date and taking into account all the requirements of the Official Languages Act; and more precisely

(a) to assist managers in complying with the Act, the Department clarify Objective 2 of its policy on bilingualism by identifying in the statement those

locations outside the National Capital Region where "significant demand" is deemed to exist;

(b) the Department define the meaning of "limited internal correspondence", as used in Objective 5 of its policy, and add "simultaneously" to the wording of Objective 6;

(c) with regard to documents, reports, press statements, etc., published by the Department, the terms "limited audience" (items 5 and 6 under "Services to the Public" in the policy) and "in exceptionally difficult circumstances" (item 7 under "Services to the Public" in the policy) be defined;

(5) the Department develop by December 31, 1977, an implementation programme which would include both short- and long-term objectives to give effect to the Act and the Department's official languages policy indicating, where appropriate, target dates and designating persons or centres of responsibility for each stage or activity;

(6) the Department entrust, without delay, a senior official or group with central responsibility for planning, organizing, coordinating and controlling implementation of all facets of the Official Languages Act and of the Department's Policy on Bilingualism;

(7) the Department incorporate, but not necessarily exclusively, the findings, suggestions and recommendations of this report into its policy on bilingualism and integrate them into its implementation programme, whenever appropriate;

LANGUAGE REQUIREMENTS OF POSITIONS

(8) (a) the Department ensure that, where it has not already so provided, a sufficient number of positions are identified and designated as bilingual to meet the needs of the public and of its own employees, especially those employees serving in Quebec or in units elsewhere in which French is a or the language of work;

(b) the Department, in conjunction with the Public Service Commission, ensure that the assessment of the level of proficiency in the second official language, required of incumbents of bilingual positions, adequately corresponds to the current and projected duties of these incumbents;

(9) the Department establish and review regularly such data on the language requirements of positions and the language capability of personnel as will enable it to determine promptly the extent to which the capability of employees, in a given unit (branch, division, group, section, etc.) or geographical location, matches the language requirements for service to the public and for internal communication; and, in so doing, pay special attention to the impact of such factors as attrition, rotation, as well as to the distribution of language skills according to managerial responsibilities and employment categories;

(10) the Department take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual or which become vacant, so that service can be provided to the public and communication with staff members assured in both official languages;

LANGUAGE TRAINING

(11) (a) in order to equip employees in bilingual positions with a sufficient knowledge of the scientific and technical language, developed in consultation with the Translation Bureau of the Secretary of State, to deal effectively with the public and their fellow-employees in the other official language, the Department

(i) supplement the instruction given in language schools with job-oriented training or

(ii) make arrangements to integrate the necessary job-related material into the contents of language-training courses or

(iii) make job-related language training an integral part of the Department's professional development activities;

(b) the Department take steps to provide supplementary instruction in reading and writing in the other official language to language-school graduates, where necessary, to enable them at least to deal effectively with correspondence and reports in that language with the least possible resort to translation;

(c) wherever possible, and on a voluntary basis, the Department arrange to place employees who have just completed instruction in the other official language in a work environment where they will have to make frequent use of their newly-acquired skills, thus providing them with an effective means of retaining and improving their knowledge of the other official language;

(d) the Department periodically inform its employees of all opportunities for language training which may be taken at public expense, outside regular working hours, and advise them of the provisions of Section 60(f) of the Federal Income Tax Act;

(e) the Department encourage employees to take advantage, on their own initiative, of other opportunities outside working hours for increasing their second-language capability such as supplementary reading, radio, television, etc.;

RECRUITMENT

(12) the Department continue to ensure that, in all aspects of recruitment, its obligations under the Act are met in full and, in particular, that all members of selection boards are able to communicate with any candidate in the official language(s) of his or her choice;

(13) the Department continue to seek solutions to the problem of recruiting French-speaking candidates in the professional and scientific category and develop close cooperation with French-language institutions so that these institutions can train students with the qualifications the Department is looking for;

TRAINING AND DEVELOPMENT

(14) (a) the Department ensure that employees at headquarters and in the field are informed of all professional and technical training and career-development courses, other than language training, for which they may apply, and indicate in which language or languages the courses are to be given;

(b) the department ensure that employees of both official-language groups have equal access to professional and technical training and career-development courses given at headquarters and in the field in their preferred official language

where such is not already the case or, if this is not practical, that comparable training be made available either at headquarters or in the field;

(c) where in-house courses with the same content are given in the same location in both official languages, the Department offer some of these courses in French first so as to encourage its French-speaking employees to receive training in that language and its bilingual English-speaking employees to avail themselves of such training if they so wish;

(d) the Department consider the possibility of originating certain in-house courses in French first, rather than in English, so as to give practical application to the principle of equality of status of the two official languages;

(e) when the Department arranges seminars, films, audio-visual and similar presentations or meetings at which English- and French-speaking employees will be in attendance, written and oral communication of equal quality be available in both official languages;

TRANSLATION AND TERMINOLOGY

(15) (a) the Department review its policies and practices relative to the use of its Translation Office, in the light of its needs, so as to derive maximum benefit from the resources made available by the Translation Bureau of the Department of the Secretary of State; and, in particular, designate an employee or employees to coordinate and process all translation requests and demands for revision within the Department;

(b) the Department review its present priorities for translation so as to provide managers with a standard scale to indicate the relative urgency of material to be translated;

(c) the Department approach the Translation Bureau of the Secretary of State Department with a view to increasing, if deemed appropriate, the number of scientific and technical translators assigned to it or to its work;

(d) the Department ensure that its employees, either at headquarters or in the field, are not assigned translation duties, as this may lead to an infraction of the Official Languages Act if the quality of the translated text does not match that of the original;

(16) the Department give priority to the developing, in consultation with the Translation Bureau of the Secretary of State Department, of glossaries in agriculture and related fields, in both official languages, so as to facilitate communication (internal and external) and translation, and that such glossaries be widely publicized and distributed throughout the Department;

LANGUAGE OF SERVICE

Telephone and Reception Service

(17) (a) the Department provide henceforth, where such is not already the case, bilingual telephone-answering and reception service in the National Capital Region and at locations serving both official-language groups, including ports of entry, giving precedence to the official language of the majority being served;

(b) the Department ensure henceforth, at locations mentioned in (a) above, that unilingual employees answering the telephone can and do identify their units in both official languages and, where appropriate, refer the call to another employee

proficient in the caller's language by using a simple phrase such as "one moment, please" or "un instant, s'il vous plaît";

(c) where bilingual telephone-answering service is not available as set forth in (a) and (b) above, the Department provide toll-free long-distance service in the two official languages to headquarters or some other appropriate location;

(d) the Department take appropriate measures to ensure that all entries relating to the Canada Department of Agriculture appear in both official languages in telephone directories in Canada, the next time the latter are released;

Signs and other items

(18) the Department ensure that, by December 31, 1977, all remaining unilingual directional signs, directory boards and other forms of internal and external information posted on premises, especially those that are not in federal buildings, occupied by the Canada Department of Agriculture respect the equality of status of the two official languages and that the Department Branch responsible for these matters periodically review the extent to which this recommendation is being implemented;

(19) the Department ensure that, by July 1, 1977, all calling cards and rubber or other stamps in use at headquarters or in the field are bilingual, utilizing, with regard to the latter, the international dating system where appropriate;

Written Communications

Correspondence

(20) the Department

(a) ensure that its policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and that everything possible is done, including revision where necessary, to encourage employees who are able to do so to originate correspondence in the language of the addressee;

(b) respect the equality of status of the two official languages by ensuring that the delay in answering correspondence in one language is not significantly greater than in the other and that texts are of equal quality;

(c) when originating correspondence, take all necessary measures to determine the language preference of the addressee;

Publications

(21) (a) all written material directed to the general public be simultaneously released in both official languages, preferably under one cover and in back-to-back or tumble form, to avoid problems of distribution and language precedence;

(b) when material is released in separate English and French versions, each of these indicate in the other language that a version in the other official language is also available and the address where it can be obtained;

(c) provision be made for translation into the other official language of all unilingual English and French material of continuing interest to the general public so that such information be equally available to both the English- and French-speaking publics;

(d) in respect of publications of a scientific and technical nature, the Department adhere to the principles enunciated in Appendix C;*

Media Communications

Public Relations

(22) the Department, wherever possible, originate press releases simultaneously in both official languages rather than rely on adaptation or translation from one official language into the other;

Exhibitions

(23) the Department continue to ensure that, when one of its components participates in an exhibition or other special event, enough bilingual staff or unilingual staff of both official-language groups, are assigned; make sure that the language given precedence is that of the majority in the area; and that all material intended for distribution to visitors is available in both official languages and complies with the requirements of equality of status of both English and French;

Meetings

(24) (a) when the Department sends its employees as representatives or resource staff to meetings, conferences or similar gatherings, it ensure that the service of such individuals can be made available in English and French if members of both official-language groups participate;

(b) the Department ensure that material distributed at such meetings be obtained, when available, in both English and French;

(c) when the Department calls or sponsors seminars or meetings, at home or abroad, which will be attended by English- and French-speakers, arrangements be made for communications of equal quality, both oral and written, in at least the two official languages;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Work Instruments

(25) (a) in the case of acts and regulations, the Department distribute them simultaneously in the two official languages to all employees concerned or distribute them according to the language preference of employees;

(b) the Department obtain all core instruments from central agencies in both official languages;

(26) (a) the Department take measures to increase the volume of material available in French by exploring and tapping all possible sources in the French-speaking world;

(b) in the case of core instruments produced outside the public service, such as operating or maintenance manuals, instructions, machinery or apparatus and office furnishings, the Department specify to government agencies or suppliers its

* This Appendix is an excerpt from the Commissioner's *Sixth Annual Report*.

requirements that these instruments be in both official languages and, when available in only one official language, have the material translated at the earliest opportunity whenever it is or is likely to be used by employees working in the other official language;

(c) to enable its employees to perform their duties, as a general rule, in the official language of their choice, ensure that, where such is not already the case:

(i) all existing unilingual material [manuals, directives, circulars, reports (except as provided in 21 (d), notices, memoranda, forms, etc.) originated within the Department and of continuing interest to the Department as a whole or to a particular unit (branch, division, group, section, etc.) or units comprising employees of the two official-language groups be made available at the earliest opportunity in the other official language, according to the language preference of recipients and irrespective of their geographical location;

(ii) all future material in separate language versions [manuals, directives, circulars, reports (except as provided in 21 (d), notices, memoranda, forms, etc.) originated within the Department and directed to the Department as a whole or to a particular unit (branch, division, group, section, etc.) or units comprising employees of the two official-language groups be distributed simultaneously in the two official languages, according to the language preference of recipients and irrespective of their geographical locations and of the language ability of the originator(s);

(d) in order to expand the use of French as a language of internal communication, have in-house manuals originated in French so as to take full advantage of qualified employees of both language groups and of available translation resources;

(e) where the shortage of reference material in French warrants it, the Department consider contracting for the origination of such material with French-language universities or colleges and, where there is no other solution, have fundamental reference material translated;

(f) in the case of bilingual material, including forms, the Department adopt, wherever possible, the recto-verso format, rather than the side-by-side format, to avoid problems of official-language preference and precedence and, where any such material is posted or otherwise displayed, ensure that both versions are equally conspicuous;

(g) where it is not possible to adopt a recto-verso format, the Department, in the case of material of limited circulation, give precedence to the official language of the majority in the area of circulation and, in the case of material for nation-wide distribution, ensure that precedence is shared by English and French on some equitable bases of alternation so as to avoid system-wide precedence of only one of the official languages and to accord equality of status to both;

Internal Services

(27) the Department ensure

(a) that all central services provided to its staff, such as those rendered by the Personnel Administration Branch and the Financial and Administration Branch, are equally available in both official languages and, in particular

(b) (i) that job descriptions continue to be made simultaneously available in both official languages for all positions identified as “bilingual” or as requiring “English or French”;

(ii) that, for all other positions of interest to both official-language groups, the job descriptions are made simultaneously available in both languages;

(c) that, where it is not already being done, employee performance review and evaluation reports are henceforth prepared and discussed in the official language of the employee, unless he or she has expressly indicated a different preference;

(28) to determine whether the reports prepared by the Department's Management Consulting Services are to be submitted in one or both official languages simultaneously, account be taken of their relative utility and the first official language of employees who may be required to act upon or who may have a prime interest in this material;

(29) the Department continue its efforts to increase the amount of material in French in its library system so as to enable employees to carry out consultation and research work on the same range of subjects in French as in English:

(a) by keeping abreast of current bibliographical material available, particularly in French, and circulating information on such material to employees;

(b) by maintaining regular contacts with publishers, suppliers and libraries who or which can provide advice and assistance;

(c) by regularly requesting staff to recommend books, periodicals and other material available in French and acting upon their suggestions;

Internal Use of Both Official Languages

(30) (a) the Department achieve institutional bilingualism at headquarters at the earliest possible date by providing branches with sufficient staff capable of handling oral and written internal communications in both official languages, so that communication within and between branches and with field units can be achieved in both official languages;

(b) the Department develop, as quickly as possible, a programme to foster the use of French and make it easier for employees who chose to do so use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status:

(i) by examining the possibility of establishing in all branches at headquarters components in which personnel would be able to work primarily in French;

(ii) by considering the possibility of increasing at headquarters the number of positions that require a knowledge of French only;

(iii) by actively and periodically identifying and eliminating obstacles that impede the use of either official language in the work environment;

(iv) by encouraging French-speaking and bilingual English-speaking employees to extend, in every possible way, the functional use of French in oral and written internal communications, particularly at internal meetings of a technical or professional nature and in the drafting of reports;

(v) by ensuring, in particular, that oral and written communications between headquarters and field units in Quebec are carried out in French; that positions in the National Capital Region and elsewhere which involve frequent contact with field units in Quebec are assigned a level of knowledge of French that would permit effective oral and written communications in French to take place necessarily between headquarters and field units in Quebec; and that communica-

tions between field units in Quebec and field units in other provinces are conducted in the language of choice of the employee;

(vi) by encouraging employees in New Brunswick and Ontario to communicate with their district offices or, where applicable, with headquarters in the official language of their choice.

COMPLAINT

File No. 4399—Lack of Bilingual Service to the Public

A French-speaking person informed the Commissioner that between 2 and 4 p.m. on December 8, 1975, he made telephone calls to the Health of Animals and Fruit and Vegetable sections of the district office in Windsor, Ontario, but was unable to obtain certain information in French.

The Department first indicated that at that time none of the positions in its Windsor district office was held by a bilingual incumbent but that two employees in agricultural officer positions would be returning from language training in September 1976 and September 1977 respectively. Owing to the complexity of this matter, the Department decided to carry out an extensive study of bilingualism in its Windsor office. The Bilingualism Programme Division subsequently recommended that:

1) a clerk position in Windsor entailing contact with the public, particularly over the telephone, be reidentified as bilingual and designated as such immediately. This position had previously been identified as English-essential;

2) a district veterinarian position in the Windsor office be reidentified as bilingual and designated as such in September 1977. This position had previously been identified as English-essential;

3) another clerk position in the Windsor office be reidentified as bilingual and designated as such immediately. This position had previously been identified as English-essential;

4) the Health of Animals Branch take special steps at the administrative level to ensure that there are bilingual personnel in the Windsor office while the present staff are receiving the required language training;

5) identification of the Department in the Windsor telephone directory reflect the equality of status of the two official languages; that the decision-making heads of the Health of Animals and Fruit and Vegetable sections make the necessary arrangements with the Government Telecommunications Agency in order to ensure that their units are identified the same way in both languages in the directory and that the French entries are given the same prominence as the English entries;

6) all public posters be bilingual in the offices of both Windsor units and that the decision-making heads of both units make the appropriate arrangements with the Department of Public Works in order to achieve this;

7) the offices of both Windsor units obtain French-language copies of all folders and brochures for public use which do not already have a bilingual format and inform the public that their publications are available in French as well as in English.

The Deputy Minister informed the Commissioner that he had approved all the recommendations and assured him that they would be carried out.

The Commissioner asked the Department to inform him, at the appropriate time, of the steps taken to carry out each recommendation and passed on the information he received to the complainant.

The Department later told the Commissioner that it was having difficulty in carrying out the recommendations. With respect to the first three, the Department identified three bilingual positions, but the incumbents refused to take continuous language training courses. Other administrative provisions were planned as a follow-up to the fourth recommendation, but in the meantime services to the public were still not available in both official languages. With respect to the fifth and sixth recommendations, the Department had taken the appropriate steps, but the results were not yet apparent. Finally, the Bilingualism Programme Division had advised the directors in the Windsor offices of their responsibilities with respect to the seventh recommendation, but it was too early to draw any conclusions in this particular matter.

The Commissioner considered it unfortunate that such a large discrepancy should exist between the Department's initial willingness to carry out these recommendations and the poor results obtained. The Commissioner stated that he would continue to follow the situation closely and hoped that the study undertaken by the Department would help it to improve the way in which its language policy was being implemented.

AIR CANADA

EVALUATION

There is hardly a technical or administrative problem in language reform that Air Canada could not solve if its attitude were different. From the start, the Corporation's approach to language has been fearful, defensive and negative. No wonder so many of its employees seem to have the impression that respecting the official language preferences of paying passengers on the State airline is not a high priority. And no wonder reasonable wishes of its own employees to work at least part of the time in their preferred language have caused near trauma.

In fairness, we must credit Air Canada's new president with trying to make many changes that should have been made freely, or following our numerous proddings, over the past seven years. But he is not dealing with an institution well disposed at the outset to support his good intentions. Beyond the recital of details below, his crucial challenge is probably to articulate and convey to all 20,000 employees his will to make our two languages an opportunity rather than an obstacle: a personal opportunity for most employees, a commercial one for the Corporation. If he can achieve this, through the massive information effort the Corporation has persistently ignored, attitudes will change. And all the Corporation's language problems will start to look solvable.

Citizens lodged 80 complaints in 1976; 42 were settled and, at the end of the year, 69 complaints remained unresolved. Compared with previous years, 1976 was particularly marked by language-of-work complaints, although members of the public also registered their displeasure with lack of bilingual service from Air Canada in a number of cities across Canada. Complaints, one blushes to repeat, were painfully similar to those received during the last seven years (most were about the lack of person-to-person service in French) and Air Canada's answers were nearly the same—replays of excuses heard many times before. On the whole, Air Canada replied quickly, but unfortunately its own investigations into the causes were not always thorough; and solutions, in many cases, were inadequate.

Air Canada has made little headway since our 1975 Annual Report. Between 1970 and 1976, this Office made some 60 recommendations resulting from four language-of-service special studies (Ottawa Airport (1970): 4 recommendations; London and Paris Airports (1972): 5 recommendations; National (1972): 34 recommendations; Moncton Office (1972): 17 recommendations and language-of-work studies of the Montreal Reservations Office, the Maintenance Branch at Dorval, Headquarters, and the Eastern Region (1976): 172 recommendations. Two of the four recommendations made about the Ottawa Airport are implemented, and the remaining two are only partly in effect. Only one London-Paris recommendation is implemented and the remaining four are in various stages of compliance. Of the 34 recommendations aimed at improving Air Canada's services in the second official language across its system, 15 are being carried out and 19 are only partly complied with. As for the Moncton Office, 14 of the 17 recommendations are implemented, two partly, and one is no longer applicable.

The year 1976 was a big one from the point of view of language of work. Readers may recall that, in response to several complaints, we undertook a language-of-work special study of Air Canada's Headquarters and the Eastern Region (which, in addition to Quebec, comprises the Atlantic provinces and the Ottawa district), including the

Reservations Office in Montreal and the Maintenance Branch at Dorval. We made public (Feb. 4, 1977) 172 recommendations concerning language of work. The Corporation's initial reaction was positive and it has promised to provide a detailed response by early April.

The Montreal Reservations Office has made quick and commendable progress: four of the 11 recommendations made initially have been put into effect, and the remainder are partly implemented. In addition, three of the 15 recommendations concerning the non-technical and non-safety aspects of language of work at the Dorval Maintenance Branch have been carried out, no action has been taken on one, and the remaining 11 are at different stages of compliance. Generally speaking, however, this Branch seems reluctant to comply in full with our recommendations.

Air Canada's Eastern Region has taken a number of positive steps. Quite a number of its forms, bulletins and auxiliary services are available in French. The Montreal Reservations Office has, for example, gone somewhat beyond the requirements of one recommendation concerning its Display Reference Information System (a computer terminal system that provides Air Canada employees with easy access to information which they need in the course of their work). The Branch has, in fact, made 40 items of general information on this system available in French as well as in English and another 100 items of general information will be made available. Also, it has made notable advances towards offering training and development courses and instructional material in both official languages.

The Company continues to offer extensive language training programmes to its employees, to make available its printed materials in both official languages on an increased scale, to maintain a monitoring system for signs, announcements and to endeavour to hire bilingual staff. In addition, its inflight journal enRoute is a trailblazing, imaginative example of a bilingual and bicultural publication and it deserves more publicity.

Recently, the Ottawa Airport and the Ottawa City Ticket Office have, in an endeavour to prevent persistent complaints and misunderstandings, identified the main problems which usually lead to lack of bilingual service to their respective publics. They are also now seriously examining ways of fully ensuring that service at all hours. Travellers may already have noticed the sign at the airport offering bilingual service which, no doubt because it is attached to the ceiling, is surviving better than previous counter signs which kept mysteriously falling down. Management is also contemplating offering increased job-related training to employees on a voluntary basis (on company time and at company expense), re-installing unstable counter-top signs indicating special

counters for bilingual service, and ensuring more effective deployment of bilingual resources among public-contact teams. One hopes these noteworthy measures will soon be implemented and that they will prove effective.

Seven years, roughly 371 complaints and some 232 recommendations later, one hardly knows what else to suggest for improvement. We can hope, however, that 1977 for Air Canada will be a year of greater linguistic thrust. To many Canadians, Air Canada is a "national dream" yet unfulfilled.

A last, and genuinely friendly, wish. The new president of Eastern Airlines, former astronaut Frank Borman, salvaged his airline from financial failure through a personal, all-pervasive appeal to employees. What fun if Air Canada's Claude Taylor, without even flying to the moon, should press on to become the Frank Borman of bilingual profit.

SPECIAL STUDY

The Commissioner of Official Languages received a series of complaints between March 31 and May 21, 1976, regarding the language of work in various departments of Air Canada, as a result of which he undertook a study of the various aspects of the language of work used at the Corporation's headquarters and in the Eastern Region.*

The team conducting the study met with some 180 executives and 325 employees from both language groups between April 26 and November 8, 1976. In addition, the team examined the system of internal communications used by three foreign airline companies, Air France, Sabena and Swissair, the training programme for pilots offered by the flying school at the CEGEP in Chicoutimi, and the aircraft maintenance courses at the Edouard-Montpetit CEGEP.

In the first part of the study the members of the team examined the non-technical aspects of the language of work at the Montreal Reservations Office and the Maintenance Branch (Dorval Base). This examination gave rise to a first set of twenty-six recommendations which the Commissioner sent to the President of Air Canada on July 8, 1976. Following the second part of the study, the Commissioner drew up 146 other recommendations which were sent to Air Canada on January 24, 1977. At a meeting on February 4, 1977, the President of the Corporation informed the Commissioner that he accepted the second series of

*The main branches of the Corporation which were studied are Maintenance, Purchasing and Facilities, Marketing, Computer and Systems Services, Personnel, Finance, Public Affairs, Transportation Services, Flight Operations Branch and the Montreal regional base, In-Flight Service Branch and the Dorval/Mirabel regional base, and the Sales and Services Branch in the Eastern Region, which includes the province of Quebec, the Ottawa district and the Maritime provinces.

recommendations in a positive spirit and that he would give the Commissioner a detailed answer in about two months time.

The study revealed that the Corporation had made progress in the area of language of work. This included, among other things, the development and implementation of a plan to make French the main language of work in the Quebec area of the Eastern Region, an increase in the resources allocated for translation of administrative manuals and certain texts related to training, the existence of a number of auxiliary services in both languages and an increase in bilingual personnel because of language training. Members of the team met English-speaking executives, especially in Computer and Systems Services, who were attempting to promote the use of French in their departments. In addition, management of the Eastern Region made sustained efforts over the past few months to raise the status of French in this sector of the Corporation.

However, the information gathered proved that the situation at the time of the study was still unacceptable to the Corporation's Francophone employees in many departments. English was almost exclusively the language of work in the branches at Headquarters, and employees in the Eastern Region had to use that language to communicate with Headquarters.

The inferior status accorded to French in internal communications showed up in various ways. Some parts of Air Canada's bilingual policy in force at the time of the study tended to restrict the use of French. The following statement was an example: "English is the international technical operating language of aviation and will continue to be used in operating and technical communications". This statement prompted many executives in the Corporation to limit the use of French to administrative matters. Furthermore, the study revealed the Corporation's prolonged inactivity in the area of professional and technical training in French and a lack of working tools in this language. According to several people who were interviewed, these two shortcomings hindered the use of French in internal activities, since the Francophone personnel knew only the English technical terminology.

Moreover, the insufficient number of bilingual executives and the lack of control over the programme designed to identify the linguistic requirements of positions made any progress difficult. This lack of control and the absence of specific dates to indicate when the incumbents of bilingual positions would have to be able to communicate effectively in both languages often rendered the programme inoperative, although it still contained valuable elements. One of the major problems involved in using the two languages arose from the scarcity of Francophones in several departments at Headquarters such as *Purchasing and Facilities*, *Flight Operations*, *Marketing and Finance*, and at the Montreal Flight

Operations Base. French was non-existent in these areas. In addition, recruiting methods, which were restrained in the case of the Francophone market, often had the effect of maintaining the status quo in the representation of the two language groups within the Corporation.

It would certainly be unfair to make an overall judgement of Air Canada's performance regarding the language of work without taking into account the serious constraints which invariably accompany the far-reaching reform required by the legislator. The predominance of English in aviation, especially in North America, the Anglophone tradition at Air Canada, the complexity of certain manuals and the safety factor are all undeniable constraints. However, the team noted Air Canada's tendency to take refuge behind these constraints in order to avoid applying the necessary measures to better fulfil the requirements of the Official Languages Act.

These findings led the Commissioner to formulate 146 recommendations. However, the Commissioner indicated that, in making these recommendations, he was taking for granted that:

- 1) Air Canada would give priority to safety if there were any conflict or incompatibility between the use of both languages and safety;
- 2) Air Canada would draw the distinction between the real elements of safety and those which may have been associated with safety because of tradition or custom, so that the latter would not hinder the use of the two languages in areas where safety was not in question;
- 3) employees' job security would not be affected;
- 4) Air Canada would discuss these recommendations with its unions to ensure the fairness of the recommendations and facilitate their implementation;
- 5) Air Canada would explain the content of, and the reasons for, each recommendation to its employees (the Commissioner and his staff being prepared to participate in any information session if the management, the unions or the employees deemed it desirable);
- 6) Air Canada would immediately take measures to create a favourable climate for relations between its French-speaking and English-speaking employees;
- 7) the recommendations would not be considered in isolation but rather as a whole, to avoid interpretations out of context;
- 8) finally, the implementation of these recommendations would not release Air Canada from its obligations to the public in accordance with the requirements of the Official Languages Act.

List of recommendations:

MONTREAL RESERVATIONS BUREAU

Work Instruments

- (1) translate all unilingual forms still used at the Montreal Reservations Bureau, publish them in bilingual format and make them available to employees by December 31, 1976;
- (2) henceforth issue in both official languages (preferably in bilingual format or simultaneously in the case of separate versions) all Air Canada bulletins, issued at any level, which are posted on bulletin boards or distributed to the Montreal Reservations Bureau staff;
- (3) no later than December 31, 1976, all national news shown across the system on the terminal screens of passenger agents be in both official languages;
- (4) henceforth local news prepared by the District Office and shown on the terminal screens of passenger agents be presented *either* entirely in both official languages *or*, given the fundamentally bilingual character of the Montreal Reservations Bureau, half in French and half in English;
- (5) require that other companies providing documentation indirectly related to the passenger agents' work (including publicity and promotional material but excluding schedule and tariffs such as OAG or ABC) issue such documentation in both official languages and ensure that both versions are of equal quality;

Training and Development

- (6) preferably offer all training and professional development courses intended for Montreal Reservations Bureau staff in each of the official languages or, bearing in mind that all positions in the Bureau have been identified as bilingual, offer programmes in which courses are given partly in French and partly in English, provided that:
 - (a) a balance is effectively achieved between the two languages;
 - (b) all employees taking these courses are fully bilingual;
 - (c) the instructors and resource-persons are fully capable of giving these courses in both languages;
 - (d) the employees are themselves satisfied with this approach;
- (7) plan and undertake as soon as possible the translation into French of all instructional material related to training and development courses offered to the Montreal Reservations Bureau staff;
- (8) (a) at the Montreal Reservations Bureau, establish and pursue a policy which authorizes passenger agents to communicate with supervisors, and as a general rule, subordinates with superiors, in the official language of the former's choice, both orally and in writing;
 - (b) take all necessary measures to ensure that henceforth correspondence of a personal nature (employment, retirement, pay, etc.) addressed to the Montreal Reservations Bureau staff always be written in the official language of the employee's choice;

(c) immediately inform the Bureau staff of the above;

(9) (a) ensure that all steps, oral and written, of the performance evaluation of employees of the Montreal Reservations Bureau henceforth be carried out in the official language of the employee's choice, without the latter suffering any prejudice or having to insist on this procedure;

(b) immediately inform the Bureau staff of the above;

(10) henceforth give precedence, in the province of Quebec, to French

(a) on all posters or signs;

(b) in all new bulletins, forms, manuals and other documents for the internal use of Air Canada personnel;

maintaining English precedence

—outside the province of Quebec;

—on system-wide documents;

(11) take all possible steps to encourage French-speaking employees to use French in oral and written communications and have management set an example and lead the way in this regard.

MAINTENANCE BRANCH

Administrative Work Instruments

(1) (a) Translate all unilingual administrative forms still used in the Maintenance Branch, and publish them in bilingual format;

(b) implement this recommendation as quickly as possible by transferring all outstanding stock of unilingual English forms to unilingual English-speaking regions;

(2) (a) complete the inventory of all unilingual administrative manuals (including all draft and interim or unofficial versions distributed for purposes of consultation) used in the Maintenance Branch (such as the *Clerical Handbook*) and render them bilingual as soon as possible; determine the number and the identity of recipients and distribute translated and printed manuals to them; ensure that versions in both official languages receive equal distribution and are equally accessible and that all new manuals and all amendments are issued simultaneously in both official languages;

(b) inform employees of both language groups of the existence of such manuals in both official languages and indicate where they may be consulted;

Training and Development

(3) offer the two courses entitled *Fire Prevention* and *First Aid* in each of the official languages as soon as possible;

(4) offer training and development courses in management, administration, labour relations and other related fields in each of the official languages; these courses include *New Manager Training*, *Labour Relations Training*, *Management Discussion Skills*, *Professional Management Development Program*;

Labour Relations

- (5) ensure that all documents concerning labour relations, such as agenda, minutes of committee meetings, forms, etc. are distributed simultaneously and in their entirety in both official languages;
- (6) ensure that employees of the Maintenance Branch in the province of Quebec can, without prejudice, use the official language of their choice in all stages (written and oral) of the grievance and appeal procedures;
- (7) ensure that, by the end of 1977, the Labour Relations Service possesses a sufficient bilingual capability to provide all services automatically in both official languages;

Communications

- (8) ensure that all directives, circulars, notices, bulletins, memos, guidelines and other documents of an administrative nature for general distribution to Maintenance Branch personnel are henceforth presented (distributed, or posted, as the case may be) in bilingual format, side by side;
- (9) (a) ensure that any correspondence or documents of an administrative or personal nature to employees of the Maintenance Branch (at the office or at home) are in the official language of their choice, without them suffering delay or prejudice;
- (b) ensure that all data concerning language preference are kept up to date and that such preference is strictly respected;
- (c) inform the employees of the above;
- (10) (a) ensure that telephone answering and reception services are conducted in both official languages at all times;
- (b) ensure that, henceforth, unilingual telephone receptionists and other receptionists can at least identify their Service in both official languages and after having used a simple phrase in the other official language, such as: "One moment, please" or "Un instant, s'il vous plaît", pass calls or refer visitors to a colleague who can provide the desired service fully and without delay in the appropriate language;
- (11) ensure that, by the end of 1976, the Central Pay Office can automatically provide *all* services in both official languages and that, in order to be able to do so, it increases the bilingual capability of each operational group;
- (12) (a) ensure that, no later than July 1, 1978, all clerk-stenographer positions involving contact with employees of both language groups are occupied by incumbents having an adequate knowledge of both official languages;
- (b) offer these employees, during working hours, free language training directly related to their duties;
- (13) (a) ensure that, no later than July 1, 1981, all foreman and general foreman positions involving contact with employees of both language groups are occupied by incumbents having an adequate knowledge of both official languages, this system to be introduced on a gradual basis and as evenly as possible for each of the five years;

(b) in the meantime, take all necessary administrative measures to ensure that in communicating with their foremen, mechanics have the right to use the language of their choice;

(c) offer these employees, during working hours, free language training directly related to their duties;

General

(14) ensure that all procedures concerning hiring, such as advertisements, preselection, selection, tests, examination interviews, medical examinations or any other formality, take place in either or both of the official languages, according to the candidate's choice, and that he be so informed in advance;

(15) henceforth give precedence, in the province of Quebec, to French

(a) on all new posters or signs;

(b) in all new bulletins, forms, manuals and other documents for the internal use of Air Canada personnel;

maintaining English precedence

—outside the province of Quebec;

—on system-wide documents.

HEADQUARTERS AND EASTERN REGION

Recommendations Common to All Branches

OPERATIONAL COMMUNICATIONS

(1) Develop, before June 30, 1977, a programme relating to the use of English and French in the operations of the Company with the following objectives:

(a) increase progressively the use of the French language so that it becomes, by December 31, 1978, the *normal language* of work in the part of the Eastern Region located in the province of Quebec and the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base, in the same way that English is, for all intents and purposes, the language of work in the other Regions and Bases;

(b) make English and French the languages of work at the Headquarters in the province of Quebec, at the Montreal Flight Operations Base and in the Ottawa and Moncton districts;

(2) to this end, ensure that by December 31, 1977, oral and written communications:

(a) between the Quebec part of the Eastern Region and

—Headquarters,

—the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base,

—the Montreal Flight Operations Base,

be conducted normally in French;

(b) between the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base and

—Headquarters,

—the Quebec part of the Eastern Region,

—the Montreal Flight Operations Base,

be conducted normally in French;

- (c) between the Ottawa offices and those of Rouyn and Val-d'Or be conducted normally in French;
- (d) between the Ottawa and Moncton districts and
—the Quebec part of the Eastern Region,
—the Montreal Flight Operations Base,
be conducted in English and in French in the case of collective communications and either in English or in French in the case of one-to-one communications;
- (e) between a branch or unit at Headquarters and
—another branch or unit at Headquarters,
—the Montreal Flight Operations Base,
be conducted in English and in French in the case of collective communications and either in English or in French in the case of one-to-one communications;
- (3) before December 31, 1977, increase the bilingual capability of those units which cannot conduct communications according to the preceding recommendation;
- (4) (a) before December 31, 1977, require Headquarters representatives who participate in meetings with the Quebec part of the Eastern Region or the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base to be bilingual;
- (b) henceforth, provide in French all documentation pertaining to these meetings;
- (5) henceforth, in order to enable French to be used at Headquarters meetings, agenda and documents be made available in both official languages and the Chairman of the meeting be bilingual;
- (6) henceforth, all stages of performance evaluation be conducted in the language preferred by the person being evaluated;
- (7) Francophone employees be supervised in their language in the performance of all their functions to the same extent as Anglophone employees already enjoy this right. This objective be achieved notably through the implementation of the position designation programme outlined in other recommendations;
- (8) investigate all possible ways to increase the use of French at Headquarters, e.g., organization of work projects to be conducted in French and, as a transitional measure, groups working in French particularly in the following branches: Marketing, Public Affairs, Computer and Systems Services, Purchasing and Facilities, and Maintenance;
- (9) ensure that henceforth Francophones (and bilingual Anglophones) already in positions designated as bilingual have support services with a sufficient capability in French to permit them to work in French, and that, in the future, those in positions designated as bilingual or French essential have such support services by the time their positions are so designated;
- (10) encourage, by all possible means, Francophones and bilingual Anglophones to use French in their work;
- (11) before December 31, 1977, ensure that all persons responsible for telephone answering and reception can identify their unit in both official languages and provide information in the appropriate language either directly or, in the case of unilinguals, after using a simple and courteous sentence in the other language (such as: "Un instant, s'il vous plaît" or "One moment, please"), ask a bilingual colleague to handle the matter;

LANGUAGE REQUIREMENTS OF POSITIONS

(12) before June 30, 1977, complete the revision of the language requirement identification and designation programme of positions taking into account the following elements:

(a) as of January 1, 1982, all bilingual positions are to be designated as "A"*; in the meantime carry out the following actions:

(i) assign a designation date** to all bilingual positions in the Eastern Region and at Headquarters, giving the unilinguals at Headquarters (except those described in (ii) below) the choice to remain unilingual if they so wish;

(ii) identify as bilingual "A" all the positions of vice-president, director-general, director, and those managerial positions which are not under a director, and designate them as bilingual by December 31, 1980;

(iii) at Headquarters, the managerial and supervisory positions involving the supervision of members of the two language groups be designated in the following manner:

identify in each branch at least two-thirds of these positions as "A" and at most one-third as "B", assigning specific designation dates covering the period from now until December 31, 1981;

(b) after January 1, 1982, unilinguals can still be hired for bilingual positions in very specialized fields where it is impossible to find bilinguals; they must, however, commit themselves to becoming bilingual within two years after being hired;

(c) increase to level 04 the knowledge of the second language required for all bilingual positions ("A" and "B"), except for the positions of pilots and certain unionized and support staff positions in the Eastern Region which are specified in recommendations 84 and 70(b), respectively;

(13) further to the identification process, first orally brief and then inform, in writing, *all* employees of the language requirements of their positions, and tell the incumbents of bilingual positions their designation date as well as the modalities governing their language training;

(14) establish a designation plan for each branch (the designation dates are described in the specific recommendations) giving priority to incumbents of positions:

(a) which involve functions related to professional and technical training;

(b) at Headquarters which involve contact with employees in the Eastern Region;

(c) which involve the supervision of a large number of employees, giving priority to those supervising groups which have members of the linguistic minority (whether they be English-speaking or French-speaking);

(15) to enable Francophone (and Anglophone) managers to work in French, a sufficient number of support staff positions be designated as bilingual:

(a) before December 31, 1978, among the support staff providing services to managers already in bilingual positions; and

*See *Definitions*.

**Date by which the incumbent must satisfy the language requirements of his (or her) position.

(b) among the support staff providing services to managers whose positions will be designated as bilingual, no later than those of the managers;

(16) to enable unilingual Francophones to fill positions at Headquarters, designate at least 10% of the positions at Headquarters as French essential, particularly within Marketing, Computer and Systems Services, Purchasing and Facilities, and Maintenance;

(17) give pilots over 40 years of age and other employees over 50 years of age who fill bilingual positions the possibility of being exempted if they so wish from meeting the language requirements of their position;

MANPOWER PLANNING AND RECRUITMENT

(18) develop and implement a manpower planning and recruitment policy which will provide the company with enough Francophones (bilingual and unilingual) to ensure that French be used regularly at Headquarters and at the Montreal Flight Operations Base, and to make French the usual language of work in the Eastern Region within Quebec and at the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base. Accordingly:

(a) to attract a larger number of Francophones into all areas of the Company's activities and at all levels, henceforth increase, particularly through the use of liaison officers, information sessions and visits, contacts with French-language educational institutions (junior colleges, universities, etc.), professional associations and with the Francophone private sector;

(b) use public notices for open competitions in categories which have a considerable number of positions (e.g., passenger agents, station attendants, storemen, cargo agents, mechanics, flight attendants, data processing specialists, etc.) and place these notices in media reaching the Francophone market;

(c) consider effective knowledge of the two official languages for bilingual positions as an asset on the same plane as other professional qualifications, and integrate this principle into the criteria used for hiring, promotion or transfer;

(19) ensure that those employees having contacts with educational institutions, the private sector and potential candidates for positions are fluently bilingual, at least at level 04;

(20) in order to establish a more equitable representation of the two language groups in areas such as Finance, Marketing (including Payload and Operations Control), Flight Operations and Transportation Services, where Francophones' presence has been traditionally weak and in order to ensure a more equitable use of French there, undertake a special programme to increase Francophones' access, whether via recruitment, training, transfer, promotion, development or special assignment, to positions in these services;

(21) for recruitment, promotions and transfers take into account the linguistic requirements of positions and ensure through periodic monitoring that this principle is applied continuously in all areas and at all levels;

(22) before June 30, 1977, include an item in the application form (ACF85) which would permit candidates to indicate their principal language, and indicate on this form that candidates have the right to have all the stages of the recruitment process conducted in the official language(s) of their choice;

(23) adopt, before June 30, 1977, a regulation specifying that for employment or promotion interviews, or for all other interviews the language to be used will only

be that preferred by the person being interviewed or the two languages equally when he (or she) selects to be interviewed in both;

(24) ensure that the member(s) of the selection jury have the capability to communicate fully in the language(s) preferred by the candidate;

(25) post and distribute competition, promotion, and appeal notices in both official languages in a side-by-side format and indicate on these notices the linguistic requirement(s) of the positions;

(26) plan the summer employment programme for students in such a manner as to ensure equitable representation of the two linguistic groups in this programme which often serves as an important source of permanent employees;

(27) evaluate the linguistic capability of candidates for bilingual positions using a standardized test which all the candidates must take;

*AUXILIARY SERVICES**

(28) henceforth, offer automatically and without delay all written and oral auxiliary services in the official language chosen by the employee being served;

(29) no later than December 31, 1977, increase the bilingual capability in the units where it is at present insufficient to apply the previous recommendation; meanwhile, take all necessary measures to provide services in both official languages;

(30) inform employees that all auxiliary services are now available in both official languages;

(31) upon receipt of the report, require companies and bodies which, pursuant to agreements with Air Canada, provide services to its employees (cafeterias, credit union, insurance companies, etc.) to offer such services in the official language chosen by the employee; ensure that a clause specifying this requirement is included in any new contract or renegotiation of existing contracts and Air Canada provide advice, if necessary, to these organizations;

(32) henceforth, issue simultaneously in both official languages all directives, circulars, memoranda, etc., concerning personnel and administrative matters and ensure that both languages be of equally high quality;

(33) henceforth,

(a) ensure that all stages of grievances can be conducted in the official language chosen by the employee by providing simultaneous translation services when one party or the other (or both) is not conversant in the employee's language; and

(b) provide in the employee's preferred official language all documents related to his (or her) grievance;

(34) before December 31, 1978, translate all job descriptions and henceforth issue all new descriptions simultaneously in English and French;

(35) henceforth, encourage employee organizations (clubs, associations, etc.) and other bodies which distribute or post circulars and bulletins intended for employees to do so in both official languages;

*See *Definitions*.

(36) before June 30, 1977, have all information related to the safety of employees, equipment and buildings (signs, inscriptions, directions for use, etc.) in both official languages;

(37) before March 31, 1977, render bilingual calling cards, rubber stamps, identity cards, licences, certificates and diplomas awarded by Air Canada; ensure that they are completed, if applicable, in the employee's preferred language;

WORK INSTRUMENTS

(38) (a) for those manuals prepared by Air Canada whose translation deadline is not mentioned in the specific recommendations, establish immediately a conversion plan spread over a period of five years for manuals already in existence and new manuals developed by Air Canada according to the following priorities:

1st priority—operational manuals affecting the physical safety of the public and of employees in the Eastern Region and the regional bases in Quebec

2nd priority—administrative manuals

3rd priority—operational manuals used for training in the Eastern Region and the regional bases in Quebec

4th priority—all the other manuals in use in the Eastern Region and the regional bases in Quebec

5th priority—all the other manuals in use at Headquarters.

Within the frame work of these priorities, take into consideration the following factors:

- influence on the physical safety of employees and public
- the number of users
- the frequency of usage
- life-span of the manual
- number of pages

(b) closely follow the progress made in computerized translation and when it becomes operational begin to translate the manuals which are produced by manufacturers of airplanes and computers and which are used by Air Canada personnel in the maintenance of airplanes and in computer operations, while respecting the priorities for the translation of other manuals;

(c) Implementation

the different branches would designate a responsible official who would:

(i) maintain operational relations with the Bilingualism Development Group;

(ii) develop criteria for the utility of manuals used in the branch and ensure that the modalities of the conversion plan are applied according to the priorities of the branch;

(iii) co-ordinate the demand by establishing a system for processing documents;

(iv) co-ordinate different activities related to the policy, to the production and distribution of texts;

(v) prepare an inventory of work instruments and up date it on a continuing basis;

(vi) periodically send reports on the progress and implementation of the policy on work instruments to the Bilingualism Development Group;

The Bilingualism Development Group would be responsible at the Corporate level for:

- (i) the co-ordination of all translation activities;
- (ii) the establishment of priorities for the Corporation once the data from all the branches are received;

(39) whenever possible write into the conditions of purchase that suppliers provide in English and in French the manuals and instructions accompanying equipment sold to Air Canada;

(40) henceforth, all personnel:

(a) be told in writing which of the work instruments that they use are now available in French and be kept informed in writing as soon as additional ones become available;

(b) have as ready access to the work instruments in French as they have to those in English;

(c) be told where the work instruments in French can be obtained or consulted;

(41) (a) by such methods as communicating systematically with other organizations (such as Machines Bull, IBM, L'Aérospatiale, and Air France) Air Canada investigate thoroughly, on a continuing basis, the availability in French of all work instruments relevant to its activities (including those which could help the Company in the preparation in French of the work instruments it produces) and acquire all those now available or which will become available in French;

(b) Air Canada make available to its personnel all relevant work instruments (such as NOTAM's II and Air Navigation Orders) produced by other bodies in French;

(42) (a) henceforth, to issue in both official languages, preferably in a bilingual format or simultaneously in the case of separate versions, all new manuals produced by Air Canada and used at Headquarters, all documents, bulletins, guidelines and instructions posted or distributed to the employees and which are related to the administrative as well as the operational activities;

(b) to ensure that all drafts which are put into use be distributed simultaneously in both official languages;

(43) (a) to make available to all personnel: dictionaries, grammar books and all terminology documents related to their activities;

(b) to initiate collaboration with other organizations which can provide assistance in the field of terminology (such as the Translation Bureau of the Secretary of State, European airline companies and the Régie de la langue française);

(44) wherever feasible, a bilingual format under one cover (preferably a side-by-side presentation or facing pages) be used for work instruments which in the future will be made available in English and French, and for reprints of work instruments now available in both languages under separate cover;

(45) (a) as a general rule, all Air Canada forms, including those of an operational nature and all future forms, be issued simultaneously in the two official languages;

(b) forms which are now unilingual and are used in the Eastern Region or by Headquarters be rendered bilingual by March 31, 1977, and December 31, 1977.

respectively, and the bilingual versions be put into use as soon as they are available (to facilitate implementation of this recommendation, the remaining unilingual stock could be distributed to the other North American Regions);

(46) (a) all manuals, except those dealing with personnel, administrative matters and physical safety of employees and passengers, that will not be used after December 31, 1978, may remain in one language;

(b) all manuals (whether revised or not revised), except those used in the Eastern Region and by the In-Flight Service and Flight Operations bases in Montreal, whose projected life-span is less than one year may remain in one language;

(47) except where impossible, render bilingual before December 31, 1978, the unilingual instructions and inscriptions on equipment (e.g., forklift trucks and airplanes) used in the Eastern Region and by Headquarters; give priority to areas where this could make operation of equipment safer and/or increase the opportunity of personnel to work in the language of their choice;

*TECHNICAL AND PROFESSIONAL TRAINING**

(48) before December 31, 1977, offer all training courses in management, administration, human relations, labor relations and any other related field in each official language;

(49) in the case of courses given on a contract basis outside Air Canada (including courses related to the purchase of equipment), make the necessary arrangements with educational institutions or firms so that wherever possible courses in French equivalent to those given in English can be offered;

(50) no later than December 31, 1977, wherever possible offer in each official language the courses for trainers and instructors;

LANGUAGE TRAINING

(51) ensure that Francophones and Anglophones have equal access to language training courses;

(52) give priority to employees in units which have not yet reached half of the bilingual capability required and to incumbents of supervisory positions;

(53) upon receipt of the report, continue the development of training programmes (such as the one for passenger agents) geared to the needs of the work environment;

(54) upon receipt of the report, continue to elaborate a French language development course for Francophones geared to their technical and professional needs;

BILINGUALISM POLICY AND GUIDELINES FOR IMPLEMENTATION (1975)*

Information

(55) upon receipt of the report, information sessions be organized to inform all personnel of the recommendations and to explain them;

* See *Definitions* for what is considered to be a course given in French.

The word *Training* is taken to mean both "training" and "development".

* It is possible that some recommendations related to the content of the Policy and Guidelines are already implemented, due to the revisions which were recently made by Air Canada, but which were not in effect at the time of the study.

(56) the Company's Bilingualism Policy and Guidelines for Implementation once revised to make them conform entirely with the Official Languages Act and with the recommendations be distributed directly to all personnel, and information sessions be organized to explain them;

Policy and Guidelines

(57) before June 30, 1977, the Bilingualism Policy and Guidelines be revised in order to make them conform entirely with the Official Languages Act and to indicate clearly the Company's new objectives in terms of language of work, taking into account the present recommendations;

(58) wherever the word "practical" appears in reference to the use of the two official languages, delete it;

(59) to the list of requirements which the Official Languages Act imposes on Air Canada add the phrase: "provide for the equality of status and equal rights and privileges for the English and French languages as to their use within Air Canada";

(60) where the safety of passengers or crews is not affected, delete any statement which may serve to limit the use of French; e.g., "English is the international technical operating language of aviation and will continue to be used in operating and technical communications areas, such as . . .", "Except with respect to matters of an operating or technical nature, . . .";

(61) the Bilingualism Development Group have the responsibility of monitoring and auditing the implementation of the goals and programmes and of recommending measures to be taken to facilitate their implementation;

(62) wherever the phrase "other areas where use of languages other than English is prohibited by regulatory authority. . ." or an equivalent phrase is used, spell out the areas and regulatory authorities concerned;

(63) any Committee regarding bilingualism matters affecting the Eastern Region include at least one representative from that Region and a representative from the Bilingualism Development Group;

(64) the Bilingualism Development Group be given sufficient resources to monitor effectively the implementation of the Policy and Guidelines, and the authority to recommend measures to facilitate their implementation;

(65) (a) define more precisely the role and responsibilities of the bilingualism co-ordinators in each branch and provide them with sufficient resources to enable them to carry out effectively their responsibilities;

(b) ask bilingualism co-ordinators to report periodically to the Bilingualism Development Group on the implementation of the Bilingualism Policy and Guidelines, regarding matters of language of work and the implementation of the recommendations contained in this study, within their respective branches;

(66) by December 31, 1978, at the latest, make the bilingualism programmes part of the procedures contained in the appropriate manual(s) and progressively integrate these programmes into such administrative activities as:

planning (manpower, budgetary, etc.)
management objectives
control (budgets, etc.);

CONSULTATION

(67) maintain liaison and consultation with the unions in those cases where implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY

(68) ensure that the job security of its personnel is not jeopardized in implementing the recommendations listed in this report;

Recommendations Concerning Specific Branches and Services

EASTERN REGION

Language Requirements of Positions

(69) Designate as bilingual "A" all management and supervisory positions of the Eastern Region in the province of Quebec and in the Ottawa district before December 31, 1978, and before December 31, 1982, in the Moncton district;

(70) proceed with the identification and designation of unionized (station attendants, cargo agents, etc.) and support staff positions which have not yet been examined by Air Canada, with the following objectives:

(a) to make, by December 31, 1977, at least 40% of the positions within Quebec "French essential" so as to give unilingual Francophones the opportunity to be hired, just as unilingual Anglophones can be hired in the largely English regions;

(b) by December 31, 1978, to designate as bilingual "A" the remaining positions in these occupational groups within Quebec but only require from present incumbents level 03;

Operational Communications

(71) ensure that the teletype unit can provide its services in French no later than December 31, 1977;

(72) increase the bilingual capacity of the Dorval and Mirabel Operations Control Centre (STOC) so that they can communicate (orally and in writing) in both official languages before December 31, 1978;

Work Instruments

(73) henceforth, issue all bulletins, directives, guidelines, etc. (whether posted or distributed) according to the following principles:

(a) in French (or in both languages in a bilingual format) in the part of the Eastern Region located in the province of Quebec;

(b) in both official languages, in a bilingual format, in the Ottawa and Moncton districts;

(74) actively pursue the efforts to increase the information in French contained in the computer used by passenger agents and henceforth begin to store information in French in the computer used by cargo agents, and by December 31, 1978, make available in French the manuals related to the use of these computers;

Professional and Technical Training

(75) before December 31, 1977, offer in French courses equivalent to those existing in English for employees of the Eastern Region in the province of Quebec;

(76) henceforth, offer to employees in the Ottawa and Moncton districts all training courses in each of the official languages either in the districts or at Montreal;

(77) before December 31, 1977, a minimum of 80% of the instructor positions be designated either bilingual, requiring at least level 04 knowledge of French, or French essential;

(78) before June 30, 1977, ensure that courses offered through the Canadian National Railways to the Air Canada employees at Rouyn and Val-d'Or as well as the training given by the Eastern Region at these locations are in French;

(79) the Francophone and bilingual Anglophone employees in the Atlantic provinces, who wish to, be able to take work-related courses given in French at Montreal;

(80) continue the translation of all instructional material used in training courses so that it is available in French by December 31, 1977;

(81) by June 30, 1977, make available in French the exams which station attendants take to obtain their certificate, as well as any other exams of a similar nature;

Manpower Planning and Recruitment

(82) investigate thoroughly the reasons for the supposed disinterest among Francophones in managerial and supervisory positions, and following this investigation, take the measures necessary to encourage a larger number of Francophones to apply for these positions;

(83) henceforth, increase the sources from which Francophones are recruited in the Eastern Region thereby enabling unilingual Francophones to be hired just as unilingual Anglophones can be hired by the Company in the English-speaking regions;

FLIGHT OPERATIONS

(84) in order:

(a) to reduce the tension which may arise from the inability to understand the other official language,

(b) to increase the possibility of French being used among members of mixed cockpit crews and between the crew and flight attendants,

(c) to improve the service that pilots provide to the passengers,

identify and designate as bilingual at level 03 the pilot positions at the Montreal Base according to the following modalities and deadlines:

—upon receipt of the report, designate vacant positions (existing and future) as "B";

—as of December 31, 1978, designate vacant positions (existing and future) as “A”;

—as of December 31, 1982, designate all the positions as “A”;

(85) henceforth, at internal meetings of the Montreal Base and at those involving the Montreal Base and the Flight Operations Headquarters (excluding other Flight Operations Bases), participants be able to use the official language of their choice;

(86) take the following measures concerning the initial training course Air Canada gives to its future pilots (“Ground School”):

(a) by December 31, 1979, offer the course in each of the official languages. In the meantime, systematically provide explanations in French to students wishing them or experiencing language difficulties;

(b) by June 30, 1977, all students have the choice of taking the exams and tests in either English or French;

(87) by December 31, 1978, offer the conversion and annual recurrent courses in each of the official languages;

(88) by December 31, 1978, offer an equivalent in French to the course for future crew schedulers given in English;

(89) (a) examine the possibility of offering the courses for technicians in each of the official languages;

(b) meanwhile, systematically provide extra explanations in French to students wishing them or experiencing language difficulties;

(90) by December 31, 1978, offer pilots the opportunity to take their proficiency checks, instrument flight rating checks, and practice flights in French;

(91) henceforth, take the necessary measures to give pilots the same opportunity to take their licence renewal test in English or in French according to their preference;

(92) henceforth, ensure that the crew scheduling office communicate (orally and in writing) with pilots in the official language the pilots prefer; and more particularly, but without restriction, when the crew schedulers telephone the pilots’ home;

(93) translation of the work instruments developed by Flight Operations be commenced, giving priority to those used more frequently;

(94) henceforth, distribute revisions and updates to all work instruments simultaneously in the two official languages;

(95) the key manuals prepared by Air Canada used during the courses given by Flight Operations be made available in English and French by December 31, 1979;

(96) before June 30, 1978, offer to Francophone pilots refresher courses concerning the use of French technical terms;

IN-FLIGHT SERVICE

(97) by June 30, 1978, offer progressively all training and development courses for the staff of In-Flight Service in each of the official languages; more particularly, but without restriction:

Annual refresher course on emergency procedures
In-charge course
Report writing skills
Observation flying
Aircraft interiors;

(98) by June 30, 1977, offer courses in French equivalent to those given in English outside the Company (e.g., courses given at the Friesen Institute in Ottawa);

(99) starting with the first session in 1978, offer the flight attendants' *Induction Course* in each of the official languages;

(100) before December 31, 1978, translate all inscriptions (inside and outside the aircraft) which are used by the staff of the In-Flight Service Branch in the course of their work and especially in emergency situations;

(101) (a) translate Manual 356 (*Emergency Information and First Aid*), starting with parts 3 and 4, and publish it in one bilingual version, no later than December 31, 1977;

(b) translate all other manuals used by the In-Flight Service Branch and publish each in a bilingual version, no later than December 31, 1978;

(102) identify and designate the bilingual positions at the Dorval/Mirabel Base and Headquarters of In-Flight Service which are described below according to the following modalities and deadlines:

(a) upon receipt of the report, designate as bilingual "A" the positions at the regional base and at the In-Flight Service Headquarters which are vacant, newly created or which are now occupied by bilinguals;

(b) as of December 31, 1978, designate as bilingual "A" all positions at the regional base;

(c) by December 31, 1978, designate as bilingual (at least two-thirds "A" category, and at most one-third "B") the managerial and supervisory positions at the In-Flight Service Headquarters;

(103) no later than December 31, 1977, ensure that the Communications Centre and the Crew Scheduling Unit communicate (orally and in writing) with employees in the official language employees prefer; more particularly, but without restriction, when the staff of the above-mentioned units telephone the employees' home;

MAINTENANCE

(104) before December 31, 1979, make available to mechanics, as the existing unilingual stock is depleted, bilingual job cards, taking into account the following factors:

number of users
frequency of use
life-span

(105) (a) before December 31, 1979, offer in each of the official languages all technical and professional courses taken by learner mechanics;

(b) begin by the more general subjects, such as: physics, chemistry, electricity, blue-print reading, standard practices, etc.;

(c) obtain from the Ministry of Transport the regulations and other documents necessary for instruction in French;

(d) between now and the time courses become available in both official languages offer systematically extra explanations to students wishing them or experiencing language difficulties;

(e) before June 30, 1978, offer in the two official languages the exams for these courses;

(106) (a) before December 31, 1980, offer in English and in French all technical and professional courses given to junior mechanics;

(b) begin with categories such as: Upholstering, Painting, Sheet Metal Fabrication and Repair, Welding, etc.;

(c) before December 31, 1980, offer courses in French equivalent to those of the International Correspondence School;

(d) before June 30, 1978, offer in the two official languages the exams for these courses;

(107) increase the number of bilingual instructors to enable the preceding recommendations to be implemented;

(108) (a) before December 31, 1980, offer in the two official languages the courses (Avionics and Aircraft Maintenance and Inspection Certificate Endorsement Training) leading to mechanic's certificates;

(b) take the necessary measures to make available before June 30, 1978, the exams taken to obtain these certificates;

PURCHASING AND FACILITIES

(109) identify and designate as bilingual the positions which are described below, according to the following modalities and deadlines:

(a) designate as bilingual "A", by December 31, 1978, all positions functionally attached to the Eastern Region (Mirabel Stores, Regional Properties and Supply, etc.);

(b) before December 31, 1979, designate as bilingual, at least two-thirds "A" and at most one-third "B", the number of unionized and administrative support positions required to ensure communications with the other branches in both official languages;

MARKETING

(110) before June 30, 1977, make available simultaneously in both official languages all tariff Bulletins, as well as excerpts, summaries, and advance notices, whether teletyped or printed;

(111) before December 31, 1978, distribute Manual 376 (Pricing) in both official languages;

*PAYLOAD AND OPERATIONS CONTROL (POC)**

(112) by December 31, 1977, ensure that the bilingual capability within POC is sufficient to enable oral and written communications:

* At the time the study was conducted, POC was administratively part of Marketing.

(a) between POC and the Eastern Region in Quebec, and between POC and the Dorval/Mirabel In-Flight Service Base, to be conducted, as a general rule, in French;

(b) between POC and Headquarters, and between POC and the Montreal Flight Operations Base, to be conducted in English or in French;

and to designate, by the same date, a sufficient number of "A" bilingual positions;

(113) (a) henceforth, members of POC be able to communicate in French on work-related matters without being required to convey the gist in English to colleagues within POC;

(b) upon receipt of the report, all members of POC be immediately informed of this policy;

(114) (a) henceforth, all new work instruments prepared by POC be distributed simultaneously in English and in French;

(b) no later than December 31, 1978, operating procedures prepared by POC be made available in both official languages;

(c) all remaining work instruments prepared by POC be made available in both official languages before December 31, 1980. Give priority to those used more frequently;

(115) the "take-home" course for assistant flight dispatchers be made available in French, by December 31, 1978;

(116) the test which assistant flight dispatchers must pass to become flight dispatchers be made available in French by June 30, 1977;

(117) the annual training given to flight dispatchers be made available in French by December 31, 1977. In the meantime, systematically provide explanations in French during the course;

COMPUTER SYSTEMS AND SERVICES

(118) henceforth, all new work instruments developed by Computer Systems and Services be made available simultaneously in English and French;

(119) existing work instruments developed by Computer Systems and Services which are currently available in English only, which are regularly used, and which are projected to be in use at least until December 31, 1981, be made available in French before December 31, 1979;

(120) collaborate with Passenger Sales and Services and Cargo in the inclusion of more information in French within the computers used by these two units in the Eastern Region;

(121) henceforth, acquire technical training courses and specialized periodicals, books, manuals and handbooks (theory and principles of data processing, languages, applications, etc.) in French as soon as they become available;

(122) henceforth, establish and maintain contacts and exchanges with organizations which carry out their electronic data processing operations in French (Quebec Health Insurance Board, Mouvement Desjardins, etc.) in order to exchange information in the fields of work instruments, training, and operations;

(123) offer training and information sessions to the other branches of the Company in each of the official languages no later than June 30, 1977;

PERSONNEL AND ORGANIZATION DEVELOPMENT

(124) by June 30, 1978, increase the bilingual capability in the following areas in order to provide all services in both official languages: Employee Services and Suggestions, Pension and Retirement Programme, Management Development, Organization Planning and Development, and Employee Benefit Programme; and to designate, by the same date, a sufficient number of "A" bilingual positions;

(125) before June 30, 1977, conceive and distribute in both official languages the advertising material (posters and others) related to employee suggestions;

Labour Relations

(126) before December 31, 1978, designate all positions (management and clerical) as bilingual "A";

(127) (a) henceforth, distribute simultaneously in both official languages all documents (reports, interpretation guidelines, etc.) emanating from Union Management Headquarters;

(b) henceforth, distribute all agenda, documents and minutes of the Union Management Headquarters Committee in both official languages;

(128) henceforth, publish simultaneously the English and French versions of collective agreements and take the necessary steps so that they have equal status and are equally authentic in matters of interpretation;

FINANCE

(129) (a) upon receipt of the report, the necessary measures be taken so that the Winnipeg office can provide in French the same services it provides in English and that the services in French be of equivalent quality and speed as those in English;

(b) designate a sufficient number of bilingual "B" positions before June 30, 1978, to ensure that the preceding recommendation can be implemented as part of the normal operations;

(130) before December 31, 1980, all manuals prepared by the Finance Branch and used within Headquarters or the Eastern Region be available in both English and French. Commence with those used more frequently;

PUBLIC AFFAIRS

(131) before December 31, 1978, designate as bilingual "A" at least 50% of the positions;

(132) henceforth, issue any document, printed or teletyped, simultaneously in both official languages;

(133) henceforth, conceive the French edition of *Horizons* mainly in French and take measures to encourage employees to send articles in French;

TRANSPORTATION SERVICES

(134) before December 31, 1977, increase the bilingual capability of the Administrative Support unit so that it can provide all its services in English and in French;

(135) upon receipt of the report, identify as bilingual "A" at least one quarter of the positions among the management staff in Systems and Airport Services;

(136) by December 31, 1978, designate as bilingual "A" two positions and as bilingual "B" one position among the non-management Passenger Sales and Services staff;

(137) to enable French to be used more and to reduce recourse to translation, henceforth, begin the practice of developing simultaneously in English and French a number of the work instruments and their updates, and increase this practice progressively;

(138) henceforth, publish simultaneously in both official languages all new manuals prepared by Transportation Services;

(139) upon receipt of the report, begin translating the existing manuals prepared by Transportation Services, giving priority to those used more frequently whether by Transportation Services, by other parts of Headquarters or in the Eastern Region, so that all manuals are available in both official languages by December 31, 1980;

FREE AND REDUCED RATE TRANSPORTATION

(140) continue the bilingualization of all types of transportation vouchers (tickets, passes*, cards, etc.) and have them completed either in the official language of the employee's choice or entirely in both official languages, no later than December 31, 1977;

(141) increase sufficiently the Department's bilingual capability so that it is able to offer all of its services in both official languages no later than December 31, 1977;

LIBRARY

(142) before December 31, 1978, designate as bilingual "A" at least half of the support staff positions;

(143) upon receipt of the report, the Library step up its efforts to keep abreast of current bibliographic material in French and continue its practice of circulating this information throughout the Company;

(144) upon receipt of the report, the Library increase its contacts with publishers, suppliers and other libraries, which can provide assistance and advice with respect to increasing the holdings in French;

(145) upon receipt of the report, the Library subscribe to at least one more French daily newspaper;

MEDICAL SERVICES

(146) provide all X-ray services in English or French, according to the employee's choice, no later than December 31, 1977.

*Including the 25 years service pass.

APPENDIX

DEFINITIONS

A	:	See <i>Identification category</i>
Anglophone	:	a person whose <i>principal language</i> (and not necessarily his/her mother tongue) is English.
Auxiliary services	:	all services not directly related to the object of the work itself; for example, compensation, fringe benefits, administrative and personnel matters, and labour relations.
B	:	See <i>Identification category</i>
Bilingual (objects) Bilingualism	:	applies to both official languages of Canada.
Bilingual (persons)	:	applies to Anglophones as well as Francophones who can perform their work in both official languages of Canada.
Communications	:	exchange of information <i>within</i> Air Canada.
Designation	:	the date when an incumbent of a position must satisfy the language requirement(s) of his (or her) position.
Designation plan	:	the scheduling of designation dates.
Employee	:	any person employed by Air Canada.
Francophone	:	a person whose <i>principal language</i> (and not necessarily his/her mother tongue) is French.
Identification	:	the date on which the employee is informed in writing of the language requirement(s) of his (or her) position: bilingual or unilingual category: A or B level: 03, 04, or 05 designation date: according to each case

Identification category (linguistic requirements of positions)

A	:	knowledge of both official languages required upon appointment.
B	:	knowledge of second language not required upon appointment, but must be acquired.
French essential	:	a position whose incumbent must be either a Francophone or an Anglophone having reached level 05 in French and for which only French is required.
Language of work	:	1) language(s) in which an employee performs his (or her) functions 2) the language(s) used in the operations of a unit (conception and carrying out of duties, supervision, directives, instructions, manuals, forms, training, writing of reports, auxiliary services, etc.)

Level of proficiency* (language requirements of positions) the second language proficiency of incumbents is measured according to a progressive scale from 01 to 05.

<i>Level 03</i>	Speaking	Ability to converse about familiar subjects and participate in discussions with occasional difficulties.
-----------------	----------	--

*Taken from *Language Requirement Identification Program—Management/Professional and Clerical Positions*, Air Canada, February 1974.

	Writing	Ability to write simple reports and letters with few serious mistakes.
	Understanding	Ability to understand someone speaking normally on familiar subjects or slowly on unfamiliar subjects.
	Reading	Ability to grasp general meaning of news items or texts related to one's own functions.
<i>Level 04</i>	Speaking	Ability to participate in normal conversations with sufficient vocabulary and command of the syntax.
	Writing	Ability to correctly compose routine business letters and texts related to one's own functions.
	Understanding	Ability to understand communications live or recorded delivered at normal speed on familiar subjects.
	Reading	Ability to grasp quickly and accurately the meaning of texts and reports related to one's own functions.
<i>Level 05</i>	Speaking	Ability to express thoughts as well as an educated native speaker.
	Writing	Ability to correctly write texts related to a wide range of subjects.
	Understanding	Ability to understand communications delivered at any speed and to adjust to regional peculiarities of accent or expressions.
	Reading	Ability to grasp the meaning of communications related to a wide range of subjects.
Training course in French	: a course:	
	1)	given by a Francophone instructor, or by an Anglophone who has reached at least level 04 in French;
	2)	in which all lectures, instructions, explanations, questions, etc., are in French;
	3)	using instructional material (directly or as a reference) in the French language. Transitionally, a course will be considered as being given in French even if part of the material is in English;
	4)	for which a test or exam (if applicable) is administered with all questions or statements in French.
Work instruments	: applies to an object including language elements, which is used by Air Canada employees in the course of their work and which possesses a certain permanent character; for example, forms, manuals, and bulletins. Excluded from this category are: memos, internal letters, circulars, letters, and reports (they are classified under <i>Operational Communications</i>).	
03, 04, 05	: See <i>Level of proficiency</i>	

CANADIAN BROADCASTING CORPORATION

EVALUATION

Amid faint whiffs of smoke from the pyres of defiant martyrs, the CBC goes on, as people see it, uniting, disuniting or merely mirroring Canada in our two official languages. It does so through 131 radio stations and 370 television stations on the English network, and through 137 radio stations and 92 television stations on the French network. The CBC did not wait for the Official Languages Act before beginning to develop bilingual manpower resources for its system. "Indeed, the CBC was among the very first federal bodies to make institutional bilingualism a reality." (Fifth Annual Report, 1975, p. 64).

In light of these commendable achievements, it is unfortunate that the CBC's reactions to our complaints and special studies recommendations have lacked zeal for meaningful reform. Based on the information obtained through complaints investigations and our request for follow-up on recommendations, we must present a discouraging review.

The CBC's response to our 64 recommendations made in March 1976 revealed that its perception of what is meant by compliance with the Official Languages Act differs rather fundamentally from our view. While each side agrees on the need to achieve equality between the French and English languages, the CBC cites "a basic and perhaps inevitable difference in approach." The CBC complains that our Office "assume(s) the immediate availability of all means necessary for the implementation" of official languages programmes. This Office sympathizes with the CBC's plea that the lack of resources (time, money and manpower) "force(s) on the Corporation a different order of priorities", but we must underline the urgent need for many concrete steps to solve most of the nuts-and-bolts problems amply documented by our special study and the complaints we continue to receive. The CBC seems to have made some progress in establishing an exchange of training information between the two language groups and in promoting reciprocal participation in their respective training programmes. However, it appears that the Corporation has fully and unambiguously implemented only one recommendation, that concerning job security. The CBC's very generally phrased information in regard to the remaining 63 does not indicate specifically what action, if any, has been taken on them since the special study. Also, in some instances, the slightly cavalier vagueness of the CBC's reply leads one reluctantly to believe that it may not be looking actively enough for ways to solve some of the problems cited by the special study.

If we consider most recommendations as partly implemented, it is because in these cases certain measures had already been taken before

the study or because the Broadcasting Act obliged the Corporation to adopt such measures.

As for its treatment of complaints, the CBC claims that it "deals with all complaints as quickly as possible"; our records show its responses to be less than breathtakingly swift. A review of the 26 complaints in 1976 shows that the CBC's unenthusiastic co-operation may stem from its jurisdictional views. The Corporation implied in several cases that our interventions under the Official Languages Act were an unwelcome and unwarranted interference with its—ahem!—mandate under the Broadcasting Act.

Problems complainants cited were, among other things: poor reception of French programming, unilingual English identification and signs, person-to-person and telephone services not always available in the preferred official language of the client, technicians allegedly obliged to work in the producer's language, and English-speaking announcers and commentators murdering the names of Francophone hockey players. Confusing Houle and Hull is bad enough. But how would they like it in Parry Sound if we added an (h)aspirate "h" to Bobby Orr?

COMPLAINTS

File Nos. 3831, 3832, 3833 and 4304—Hockey Night Bungles

Three French-speaking Manitobans complained that the CBC did not broadcast the Montreal-Vancouver game of April 17, 1975, on the French station in Winnipeg, CBWFT, while the English network station, CBWT, did show the Toronto-Philadelphia game that same evening.

In contrast, an English-speaking resident of the Ottawa area complained that the CBC broadcast mid-week hockey games only over its French network.

In both cases, the complainants believed that there was inequality in the treatment of one of the official language groups.

Following the Commissioner's inquiries concerning the Winnipeg complaint, the Corporation agreed to make the necessary application to the advertising agency which owns the broadcast rights in order to have the game in question rebroadcast. Afterwards, the Corporation assured the Commissioner that this game had been shown by the French station in Winnipeg and also by Edmonton station CBXFT, which had previously eliminated this game from its schedule.

The reasons which prevented the CBC from rebroadcasting the hockey game arose from a provision in the contract between the Corporation and the advertising agency.

According to the Commissioner, this provision contravened section 2 of the Official Languages Act, which establishes the equality of status of French and English. He therefore recommended that,

in future, when the CBC signs contracts with private businesses or other bodies, it should take care that there are no terms which prevent it from providing equal services to the two official language groups.

The Corporation objected to the Commissioner's intervention in both the Ottawa and the Winnipeg cases. In its opinion, there had been no contravention of the Official Languages Act since, according to the Broadcasting Act, the Corporation must provide service in both official languages, but not necessarily the same service. In addition, the Corporation was of the opinion that the complainants should have addressed their complaints to the CRTC since it is responsible for regulating the rights of licensees concerning the content and nature of programmes offered to the public. According to the CBC, the complaints were not about the language in which the service was provided, but rather about the content of the service itself, a question which is not within the scope of the Official Languages Act.

Despite this reaction, the Commissioner continued to maintain that the Corporation had not provided equal services to its Francophone and Anglophone audiences. Consequently, he reiterated his recommendation, which the CBC still had not accepted. The Commissioner warned the Corporation that he would investigate any and all new complaints of this kind.

CANADIAN INTERNATIONAL DEVELOPMENT AGENCY

EVALUATION

CIDA has implemented 13 of the 33 recommendations this Office made in 1975. The Agency has partly implemented 17 others, failed to meet 3 more, and missed certain deadlines.

The Agency's language training programme is very well-structured; more particularly, its retention programme is imaginative and well-coordinated. In addition, it commissioned a study of its manpower needs, taking into account such factors as mother-tongue and employment categories.

Notable efforts have been made in such areas as staff information, provision of bilingual service at all times, correspondence, use of media, exhibitions and, lastly, professional and technical development.

Despite such commendable, and in some cases impressive, efforts, CIDA's actions and attitudes have been somewhat disappointing. Publication and distribution of its official languages policy has unfortunately been delayed until certain Treasury Board directives and amendments are promulgated. Moreover, this draft policy reflects a certain confusion about basic elements of language of service and language of work.

CIDA, quite clearly, needs to take the reins in its own hands while continuing to comply with existing Treasury Board directives. It should formulate and distribute to its employees a clear and comprehensive policy and implementation plan, as well as set up an effective system for monitoring the implementation of the Act. One hopes that such measures, when adopted, will enable the Agency to make better use of the already high bilingual capability of its staff and, above all, enable it to promote the use of French as well as English for job-related functions.

CANADIAN NATIONAL RAILWAYS

EVALUATION

On the whole, the CN's performance was fairly satisfactory in settling 25 complaints during 1976. Problems cited were, for example, lack of service in French in Jasper, at Montreal Station (ouch!), on the Vancouver-Montreal run, on the Toronto-Montreal run (again!), a lack of English newspapers on the Toronto-Ottawa train, work manuals available in English only in Montreal, and memos for general information circulated in English only.

Despite seeking reasonable solutions, the CN tends, from time to time, to fall back on a narrow legalistic approach and gives the impression that it will do the bare minimum and no more. This not exactly extravagant generosity, however, is not characteristic of the Company, which has been actively involved in bringing about language reform long before the Official Languages Act came into force—especially in its St. Lawrence Region. The summary below of this Office's recent language-of-work study of this region shows many encouraging developments as well as a number of weaknesses.

In addition to setting up a Translation Priority Committee, the CN continues to have signs and printed materials rendered bilingual. Also, it continues to make telephone and person-to-person services increasingly available in the public's preferred language and has continued to offer to its employees videotape and audio-visual programmes such as "Parlez-vous français?" and "The Jonquière Experience" about its French-language immersion programme. The toll-free Zenith system (commended

in the 1975 Annual Report), has been extended to nine of the ten provinces to provide information and reservations to French-speaking clients. According to the CN, the province of Quebec and the National Capital Region have sufficient bilingual capacity and therefore do not need the "Inwats" telephone link. And Winnipeg, says CN, now has sufficient bilingual capability to deal with all calls immediately.

Readers of our previous reports may recall that, apart from the St. Lawrence Region language-of-work study, the CN was the subject of two language-of-service special studies: one in Moncton and the other of a national scope. The seven recommendations resulting from the Moncton Study are all implemented (1975 Annual Report, p. 85); the CN has put into effect only 5 of the "national" recommendations, 15 are still in various stages of implementation and two have not been acted on. While keeping track of the number of recommendations is important for this Office's "linguistic audit", it is no less important that the CN fully meet the purpose of these recommendations—which were made to assist the CN to offer and ensure bilingual service always, but mainly on the trains and in hotels, whether through hiring, language training or deployment. Obviously, the CN has made notable progress. But the recurrence of similar complaints from the same sources seems to indicate that the intent of our recommendations is still far from being met.

Recently the federal government created a Crown Corporation—The Via Rails Canada Ltd.—to ensure better passenger services and has appointed as its President the very able Vice-President of the St. Lawrence Region. Rumour has it that "when it comes to moving people", . . . (he) "believes in attention to detail."

We hope that, with Via, this will include bilingual detail. For as a subsidiary of CN, this new Crown Corporation comes under the Official Languages Act, and we would not want to miss this splendid new chance to pursue our linguistic imperialism on behalf of fare-paying citizens.

SPECIAL STUDY

In response to the invitation of June 7, 1976 from Dr. R. A. Bandeen, President and Chief Executive Officer, the Commissioner's Office conducted a comprehensive study of the various aspects of the language of work in railway operations in the St. Lawrence Region of the Canadian National Railways (CN).

The study team conducted over 400 interviews with individuals or groups, meeting with some 500 managers and employees from the two language groups between early July and the end of September 1976.

During these meetings, the team paid special attention to four main areas: CN policy on bilingualism in the St. Lawrence Region, the

language of written and oral internal communications in that Region and with headquarters, professional and technical training and language training.

The study indicated that CN had begun to carry out language reform even before the Official Languages Act was passed. It is especially appropriate to mention the efforts of the management of the St. Lawrence Region to encourage the use of French as the main language of work in railway operations in the Region. The progress that has been accomplished in this respect, especially in recent years, has not gone unnoticed by the employees. Examples of this include the increased use of French in written and oral internal communications, units in which French is increasingly being used as the normal language of work, the ongoing translation of work instruments, regional management meetings in French and daily reports in French on train movements.

Notwithstanding these commendable practices, CN will have to carry out a certain number of reforms in order to give French in the St. Lawrence Region a status equal to that of English in the rest of its System. CN has already "cleared the track" in many areas. The language reforms which it has begun must be continued and expanded. This seems well within the reach of those who participated so willingly in the study.

In order to assist CN in adding further to the language reforms it has already achieved, the Commissioner of Official Languages made the following recommendations:

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND ITS IMPLEMENTATION

Revision of the Language Policy

(1) undertake, before October 1, 1977, to revise the language policy of CN, as expressed in the documents "Management Guide Bulletin No. 19:30—The Official Languages—Measures to Ensure Equality of Status" dated October 27, 1972 and "CN Policy on Bilingualism in St. Lawrence Region" dated March 18, 1974, so that the new policy will allow French in the St. Lawrence Region a status equal to that of English in the rest of the System, in accordance with the spirit of the Official Languages Act;

(2) inform all present and prospective employees that knowledge of written and spoken French is a prerequisite for employment and promotion within the St. Lawrence Region on the same basis as English elsewhere; in implementing this recommendation, CN should continue to take all necessary steps to make this transition humane and fair to unilingual Anglophone employees;

(3) develop and carry out a programme for implementing the Official Languages Act with respect to the language of work, indicating target dates, designating persons or centres responsible for each stage or activity and specifying the practical ways and means of complying with the Act; include the resulting directives in procedures and methods manuals;

(4) use, not necessarily exclusively, the findings, suggestions and recommendations of this study for the revision of its policy on official languages, and incorporate them into its implementation programme;

Staff Information Programme

(5) (a) distribute its revised policy on official languages in bilingual format to every member of its staff and to all new employees, and inform them of whatever measures are necessary to comply therewith;

(b) adapt and establish as a permanent activity a staff information programme on the Official Languages Act, in order to take into account its language policy, specify ways and means of putting it into effect, and note that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further understanding and implementation of the Official Languages Act;

Organization, Supervision and Monitoring

(6) examine the responsibilities of the personnel in charge of activities related to official languages in the St. Lawrence Region, especially with respect to the language of work, and, where necessary, redefine them so as to ensure that its organization and resources are sufficient to enable it, with the support of the company's top management, to fulfil its role in all areas and to encourage compliance with all the requirements of the Official Languages Act and of the programmes stemming from it;

(7) (a) carefully supervise and monitor implementation of the Official Languages Act, in respect of language of work, in all services in the St. Lawrence Region including those reporting directly to headquarters, so as to ensure that they consistently fulfil all their obligations;

(b) carry out regular evaluations of all activities related to the official languages in respect of language of work and take prompt corrective action when necessary;

UNION PARTICIPATION

(8) (a) take upon itself to inform the unions of the company's position with respect to the establishment of French as the principal language of work in the St. Lawrence Region;

(b) see that the language rights and obligations of the parties are included in collective agreements;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

General Situation with Respect to the Use of the Two Languages

(9) ensure, by December 31, 1978, that CN headquarters is capable of communicating in the two official languages in all activities and that measures are taken to increase its bilingual capacity in order to allow employees of the St. Lawrence Region to use French freely when communicating with headquarters;

(10) (a) ensure, by July 1, 1977, that the remaining permanent written and visual inscriptions (signs, posters, directory panels, etc.) are bilingual and reflect the equal status of the two official languages;

(b) take, as soon as possible, the appropriate steps with the regulatory bodies in order to ensure that all technical indications inscribed on CN rolling stock appear in the two official languages and provide the Commissioner with a plan of action in this regard, including deadlines, by the end of 1977;

(c) make sure that all existing or future safety posters at work stations are in the two official languages, even if they appear in some other language because of the linguistic make-up of the staff;

(11) (a) encourage in every way possible all those capable of writing in French to do so;

(b) ensure that no office equipment proves a deterrent to writing in French; this includes, though not exclusively, such items as typewriters, rubber or other office stamps, etc.;

(c) ensure the use of French in computer operations;

(12) undertake an ongoing and thorough review of all administrative, scientific and technical manuals for internal use, verifying their actual linguistic status and establishing a list of priorities and provide the Commissioner, by December 31, 1977, with a plan of action containing deadlines which will guarantee that up-to-date versions of the essential manuals and their amendments are available at least to St. Lawrence Region employees in French by December 31, 1978, and all others by December 31, 1979 at the latest, and continue the policy whereby any new manual or amendment for use across the System is published in both official languages simultaneously and is always available in either separate or bilingual editions;

(13) (a) ensure that all internal forms, bulletins, memoranda, directives, guidelines, etc., for use in the St. Lawrence Region are available in French or bilingual version by June 30, 1977;

(b) ensure that this recommendation is complied with in the shortest possible time by transferring all present stock of unilingual English forms to the unilingual English Regions;

(c) inform employees of both language groups of the existence of these documents in the two official languages and of the place where they may be obtained;

(14) continue to examine, in conjunction with Canadian and foreign manufacturers and distributors, the situation regarding the provision of equipment with operating and maintenance instructions, as well as the markings thereon, in French, (using purchasing power as leverage where possible); where this cannot be achieved, take the necessary steps so that these instructions and markings are in both official languages; following this investigation, provide the Commissioner with a plan of action by December 31, 1977, including deadlines, which will ensure that the most essential of these are in French by December 31, 1978, and all others by December 31, 1979;

(15) ensure that both official languages are entirely respected in terms of spelling, syntax and proper usage in all translations;

Auxiliary Services of the St. Lawrence Region

(16) ensure that, where such is not already the case, all auxiliary services (personnel, accounting, administrative services, etc.) are equally available at all times in both official languages to employees of both language groups;

(17) re-examine without delay the language requirements of supervisory positions, especially in the Accounting Department, in order that employees in the Region may work in French;

(18) immediately take whatever measures are required to provide support services (stenographers, clerks, and so on) in the appropriate language in all cases where the non-availability of these services in French prevents staff members from using French as the language of work;

(19) take care that the Public Relations Branch gives more consideration to the language element when preparing press reviews; consider the possibility of making a résumé of each article in the other official language in order to comply more fully with the provisions of the Act;

Services Reporting to Headquarters

(20) achieve institutional bilingualism, by December 31, 1977, at the latest, in all those services operating within the St. Lawrence Region, but reporting directly to headquarters, by staffing them with personnel capable of furnishing in French and English all the services offered to personnel of the regional administrations;

(21) continue to investigate means of producing in French, catalogues containing the names of parts and other materiel as well as other basic texts and provide the Commissioner with a plan of action, including an urgent time-frame, by the end of 1977;

PROFESSIONAL AND TECHNICAL TRAINING

(22) ensure, by the end of 1977, that all professional and technical courses are available in French and that the course material for them is available in this language as soon as possible, and no later than the end of 1978, at the same time taking care that the courses are offered equally in both languages from the point of view of both frequency and the choice of subjects;

LINGUISTIC SERVICES

(23) (a) examine the various needs for language training in all departments, paying special attention to the language training needs of headquarters employees in order to facilitate communication in French;

(b) modify the criteria of admission to French courses so that a larger number of employees who wish to continue working in the St. Lawrence Region may meet the requirements of the new regional language policy;

(c) offer courses in administrative and technical writing to Francophones who have difficulty expressing themselves in French as a result of past language policies as well as to Anglophones wishing to improve their French;

(d) explain to personnel clearly with adequate notice the conditions and the procedures to be followed for admission to these courses;

(e) regularly inform personnel of opportunities to take language courses after regular work hours, according to the current reimbursement scheme, keep them informed of courses offered within the company and make them aware of the provisions of Section 60 (f) of the Income Tax Act (federal) in this regard;

(f) see that all French courses mentioned above are related as closely as possible to the real requirements and vocabulary of the job;

(24) decide on and publish evaluation procedures for language proficiency in order that the company may utilize its human resources to their full potential in terms of their actual duties;

(25) take all necessary measures (telephone service, better use of a telex service, etc.) to make the translation and terminology services more readily available and more quickly responsive to requests of employees wishing to write in French;

(26) continue to encourage collaboration between Linguistic Services and St. Lawrence Region employees in the field of terminology and inform the personnel of this policy;

CONSULTATION

(27) maintain liaison and consultation with the unions in those cases where implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY

(28) avoid jeopardizing the job security of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

HANDLING OF COMPLAINTS

(29) continue to deal with complaints taken up with the company by the Commissioner of Official Languages in his role as "language ombudsman" and to take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the company with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates that may have been set;

APPLICABILITY OF RECOMMENDATIONS

(30) extend the implementation of these recommendations, making whatever modifications are necessary, to non-railway services operating within the St. Lawrence Region, regardless of their reporting structure.

CANADIAN TRANSPORT COMMISSION

EVALUATION

The CTC has prepared a draft "Guide to the Proper Use of Translation" and collaborated more closely with the Public Service Commission in the annual recruitment of graduates in economics from both English- and French-language universities. The CTC's co-operation with this Office in settling complaints is also noteworthy.

However, the CTC has failed to put into effect most of the 23 recommendations made by this Office in 1974. It is very difficult to point out positive steps taken by the CTC on these other than to say that

it is continuing its work in those areas mentioned in our last report. The Commission's bilingualism policy is still only in draft form. Failure to promulgate it has held up implementation of recommendations about the co-ordinator's duties, employee information, and directives on internal communications. Progress in translating work instruments is slow. Little is being done to encourage the use of French either through the acquisition of working instruments or through the establishment of Units Working in French (UWFs).

CHIEF ELECTORAL OFFICER

EVALUATION

Complaints resulting from several bye-elections held in 1976 reveal that our language reform does not quite earn everybody's vote. The Office of the Chief Electoral Officer has not yet fully implemented any of the recommendations outstanding since our Fifth Annual Report. Thus it has fully complied with only 7 of the 16 recommendations made in 1972. Three recommendations touching on bilingual notices, posters, lists of voters, and the choice of printers remain partly implemented. The remaining 6 seem to depend on the bilingual capacity of the thousands of election workers outside the Chief Electoral Officer's direct control—returning officers, enumerators, revising officers and such others appointed by the various political parties. Also, these changes depend on the amendments to the Canada Elections Act.

These two constraints, real as well as onerous, will have to be overcome if voters are to exercise their full civic rights in the next elections.

Unfortunately, the Office of the Chief Electoral Officers also seems to have abandoned the idea, which it had already discussed with this Office, of using an automated telephone answering system in order to provide services in both official languages in areas where bilingual personnel is not available.

Notwithstanding these difficulties, the Office of the Chief Electoral Officer remains an outstanding example of how intelligence, imagination and goodwill can make language reform work.

CONSUMER AND CORPORATE AFFAIRS

EVALUATION

Only three complaints required settling in 1976. The Department's co-operation was satisfactory and solutions to problems cited in complaints were positive.

Of the 37 recommendations this Office made in 1975, however, only 9 have been implemented. These concern a policy and implementation plan, staff information, delegation to international conferences, expositions, correspondence, personnel services, professional development courses, information about PSC courses and the settling of complaints. Some 24 recommendations are in varying stages of implementation and one concerning Trade Mark Regulations has not been put into effect. In addition, the Department considers that two recommendations, concerning union consultation and job security, do not require any particular action on its part at the present time and that it would not be advisable to carry out the recommendations touching on Bankruptcy Rules.

The Department has revised its policy statement on official languages principles, has added on to it an implementation plan and has designated most centres of responsibility. This document was distributed to all employees in October 1976, and regular information sessions have been held.

Among other improvements are: in-house language and retention courses to meet headquarters and regional needs, provisions for lateral transfers which would enable employees to improve their second-language skill, the creation of a French Editor position in order to improve the quality of French texts, grants to educational institutions from which future employees can be drawn, and an exhibition of books in French.

However, due to limited manpower resources and lack of administrative leverage, the Official Languages Branch cannot exercise adequate control and monitoring. Also, the Department's popular information programme "ROTO" does not unfortunately reach the two language communities in their preferred official language. That some readers of "The Canadian" and of "The Weekend Magazine" claim French as their first official language should not blind the Department to the fact that restricting its information programme to such magazines prevents it from reaching a significant number of minority-language communities. A programme which includes minority-language weeklies in areas not reached by the currently used media would not, as the Department claims, cause it to create "an artificial demand." It would simply enable the Department to respond to a real, though presently non-vocal demand, and to implement to the full Section 10 of its own official languages policy. Clearly, the Department needs to show greater sensitivity to meeting fully the objectives of the Official Languages Act.

ENERGY, MINES AND RESOURCES

EVALUATION

Readers may recall this Office's review of the Department's linguis-

tic performance in the Third Annual Report (1972-1973). The 1974 report attempted no such evaluation due to lack of evidence.

However, the 1976 evidence seems to indicate that the Department's linguistic life this year was rather troubled. Seventeen complaints were settled during the period under review. The Department handled relatively simple matters quickly and co-operated well. On the other hand, complicated matters such as language of work in the Lithography Section in the Directorate of Map Production, departmental publications (scientific and technical in nature) in English only, departmental publicity in an English newspaper only, not only took longer but seemed to take too long.

The problem of whether technical publications should be available in both official languages is a thorny one which has plagued the Department. This question is discussed in Chapter II of this report and should be helpful to the Department in preventing complaints.

On a more positive note, readers will be happy to know that the Department runs quite a few useful courses to enable its scientific, professional and technical employees to use their official language skills more effectively. Two are noteworthy: French as a language of work, a course of phonetics, administrative correspondence, and telephone reception with 80 students taking part; and the other, a refresher course (on grammar and composition) mainly for Francophones (registration of roughly 60) who, because of the habit of working in English, have lost some ability of writing in French.

ENVIRONMENT

EVALUATION

Twenty-five complaints were settled in 1976. Problems cited in the complaints were, for example, a letter in English addressed to a French-speaker, a course in meteorology offered in English only, the absence of French in the Ottawa Meteorological Office, a publication available in English only, the poor quality of French on a press release, and a Francophone in a French-essential position obliged to work on an English text. In general, if not always, the Department cooperated in settling complaints in a prompt and efficient manner.

Of the 45 recommendations this Office made to the Atmospheric Environment Service (AES) in 1972, only 31 are fully implemented; 12 are partly carried out and no concrete action has yet been taken in regard to two. The nine recommendations concerning the Fisheries Branch in Moncton are finally considered implemented.

Although the Department has made some progress, it is not encouraging to note that a number of matters have yet to be acted on. The reasons and excuses advanced have all been heard before. However,

at long last, AES's internal newsletter Zephyr is bilingual. Also, Francophones visiting the Ontario Science Centre can receive information in French via a telephone linked to the regional office in Toronto, where bilingual staff is on hand between 8 a.m. and 4 p.m. on weekdays. It seems that, because of budget restrictions, the Department is having second thoughts about hiring bilingual employees at that Centre. Our Office believes that money spent on a bilingual person there will result in better service.

COMPLAINT

File No. 3251—From Bilingual to Unilingual: Setting New Language Requirements for a Position

An English-speaking technician at the St. Hubert weather office near Montreal told the Commissioner that he was being laid off because he did not meet the language requirements of his position.

The complainant, who had joined the weather service in 1966, was promoted, in May 1973, to a bilingual position, the French language requirements of which he met (level 02). However, his position was later identified as "French essential" in a French-language unit (FLU) and he and his supervisor subsequently concluded that his knowledge of French was inadequate to do the job properly. The Department was unable to get him accepted for further language training because he was already bilingual. The complainant requested a transfer but the only opening was in Inuvik, and he refused it for family reasons.

In September 1974, the Quebec regional superintendent of general services wrote to tell him that he was being laid off because, "as described in your performance evaluation, you do not meet the language requirements and, therefore, you do not accomplish satisfactorily the duties of your position". The notice of dismissal was subsequently withdrawn but the complainant left the public service to take another job with a private firm. Although the complainant lost his personal interest in the investigation, the Commissioner decided to pursue his inquiry since he felt that the Department's action had been contrary to the Parliamentary Resolution of 1973 and Treasury Board guidelines.

The Commissioner took up the matter with the Department of the Environment, which corroborated the complaint and said that it hoped that the Public Service Commission (PSC) would soon be able to offer language training to incumbents of unilingual positions (especially those occupying positions before they were identified) so that they might improve their knowledge of the second language.

The Commissioner brought the matter to the attention of the PSC and asked what could be done to encourage individuals to attain the

necessary operational fluency in English or French should this be beyond the minimum level for the category to which they belonged. This was a problem which not only affected the present FLUs—later renamed UWF (Units Working in French)—but could also prove an obstacle to the creation of new ones in certain sectors.

The PSC said that the complaint “was more than justified. The situation developed from a change of linguistic status of a position and the incumbent has certain rights to the position in such instances.”

As to the issues raised by the Commissioner, the PSC proposed three interrelated solutions. The first was in the form of paragraph 14 of Treasury Board Circular No. 1975-111 of September 25, 1975, which states, in part, that “...employees who do not meet the language requirements of their positions in an identified UWF will have the option of

a) being appointed to another position . . .

b) undertaking language training . . . (on a priority basis) . . . for a maximum of 12 months, or 6 months in the case of persons qualified as bilingual for one bilingual position but who require a higher level of language knowledge of French; or

c) if they decline an appointment outside the UWF or language training or if, after training, they are unsuccessful in meeting the language requirements of their position, they may remain in that position . . .”

Secondly, taking into account the linguistic knowledge that can be acquired on the job, the PSC had developed a new test to determine minimum levels of second-language knowledge required for French-essential and English-essential positions.

Finally, the PSC described the third approach as follows:

In addition, in response to specific needs, the Commission through the Special Courses Program offers made-to-measure courses based on specialized functional vocabulary. Within this program monitors are available to help public servants adapt the specialized vocabulary they have learned to their particular jobs and working environments. Furthermore, in response to specific needs and requests by departments, the Language Bureau offers courses within government departments. Both methods are available to incumbents of unilingual positions where the working language is not the first official language of the individual. Requests for such assistance is the responsibility of an individual through his or her departmental bilingualism adviser. You will agree that after training through the Language Bureau, it remains primarily up to public servants to actively continue their development in the second language, both in the work environment through the continual acquisition of specialized vocabulary, and socially.

The Commissioner transmitted the above information to the Department of the Environment and thanked the PSC for its co-operation.

EXTERNAL AFFAIRS

EVALUATION

Diplomats thrive on crises. With only ten citizens' language problems this year, they will no doubt complain of boredom. Undiplomatic protests included: the Department being identified in English only, absence of bilingualism in a Canadian display at the Commonwealth Institute (London), absence of service in French in the Toronto passport office, absence of service in English in Tokyo and, to the Department's horror, a misspelled word in the French version of the new Canadian passport. In general, the Department cooperated well, but its explanations sometimes left us bemused. Also, the slowness of replies occasionally made us wonder if the Department communicated with its embassies via steamboats, rather than jetliners.

INDIAN AFFAIRS AND NORTHERN DEVELOPMENT

EVALUATION

The Department was fairly co-operative in its handling of 21 complaints, but its responses were usually very slow in coming. Most complaints concerned lack of service in French to the public; a few touched on various elements of language of work.

The efforts of the National Parks and Historic Sites Branch to act on the 99 recommendations this Office made in 1972, and the Canals Division's in following through on 31 recommendations made in 1973, have resulted in the implementation of 68 and 23 recommendations respectively. This is substantial progress, but unacceptably slow.

Parks Canada has established a naturalist school offering both English- and French-language training at Jasper. It now has sufficient bilingual personnel in the Atlantic Region to man positions as information booth attendants and guides. The Canals Division apparently has recruited sufficient bilingual staff at some centres and has set up a direct telephone link between these centres and those with no bilingual staff.

Parks Canada has once again set back target dates for converting remaining unilingual historic markers and for producing bilingual written material and signs. It has not as yet insisted on a bilingual service clause in existing contracts with concessionaires and does not provide service automatically in both languages. Some telephone listings for Parks Canada and the Canals Division are still unilingual.

The Department—which, ‘through early recognition of its responsibility under the Official Languages Act’s Section 10 to provide bilingual services to the public from coast to coast, traced a trail’ which others ‘might profitably follow’—unfortunately seems to have let slip its previous performance as an imaginative, determined innovator in language reform. Given the millions of visitors exposed each year to its services, this Department needs to be pressed urgently and monitored constantly to ensure the fullest nation-building benefit from its activities.

INDUSTRY, TRADE AND COMMERCE

EVALUATION

The Department was resourceful in settling the four complaints it received in 1976. Also, considering the short time since our 23 special study recommendations in 1976, the Department should be commended on the speed with which it has dealt with at least some of the recommendations. IT&C has revised its policy to cover most, if not all, problem areas identified by the special study. The Departmental text revision service (French Manuals and Directives Section) and the Writing Dynamics course may encourage Francophones and language school graduates alike to use French within IT&C much more than previously. In addition, the Department has made its training courses available in English and French, has increased its translation services and is attempting to develop “bilingual format” forms where separate language versions now exist, an effort clearly beyond the scope of the recommendation on this subject.

On the other hand, all is not well. Little or no action has been taken to increase the use of French as a language of work. IT&C could have moved with more ingenuity to increase the use of French within its existing Units Working in French. Instead, it has apparently deferred all action “pending receipt of a revised Treasury Board Policy Circular on this matter”. Also, IT&C has made no real progress in re-evaluating the language requirements of positions or the linguistic profile of personnel at regional offices.

Furthermore, the Department seems to insist that “the business world operates mainly in English”, and consequently finds it difficult to identify operational areas in the Department where French would have its rightful place and, in some cases (such as French-speaking Africa), could be used predominantly.

MANPOWER AND IMMIGRATION

EVALUATION

The Department's performance shows definite improvement since last year. This improvement is reflected in its efforts to settle complaints and to implement special study recommendations.

Of the 38 complaints files closed in 1976, 12 dealt with lack of bilingual services at Canada Manpower and Immigration offices, while others concerned internal communications, the quality of French texts, signs and posters, training courses and personnel matters. In a large number of cases, the Department was prompt in offering an explanation and taking corrective or preventive measures. The Commissioner made five recommendations; the Department implemented four and persuasively explained its reluctance to carry out the fifth for the time being.

The Department has implemented all but three of the 17 recommendations this Office made following a special study of the Metropolitan Winnipeg area in 1971. A number of achievements were reported in previous annual reports. This year, one can add to that list the use of a central order processing unit for Job Bank orders, the adoption of a single bilingual telephone answering system for the Greater Winnipeg area, as well as the expansion of the Department's in-house language training programme to include reinforcement sessions centered around vocabulary judged by the students to be the most relevant to their needs on the job. In addition, the Department has indicated that it is now undertaking, in conjunction with the Ministry of Transport and other interested departments, a detailed review of its abilities to provide services in both official languages at airports across Canada.

NATIONAL ARTS CENTRE

EVALUATION

All the world's a stage, and on a stage as classy as the NAC the slightest slip upsets the critics. Thus the rise from 3 to 12 complaints forces us to tone down our rave reviews of earlier years.

Citizens cited, among other matters, unilingual French advertisements, a children's concert presented almost exclusively in English, unilingual English pamphlets distributed at a concert, brochures in French only sent to an English-speaking subscriber, and alas, still more unilingual English service in "le Café".

Although the Centre handled these complaints expeditiously, the language problem in "le Café" remains irritating for patrons and perplexing for us. 'Tis a pity that such elegant purveyors of food for the soul cannot better sling the bilingual hash.

NATIONAL CAPITAL COMMISSION

EVALUATION

Always adept at paddling bilingual canoes, the NCC found its ship of State a little tippier than usual this year: how else could one interpret the upsetting case of the unilingual English rowboat rental office on the Rideau Canal? Other items among 12 complaints which gave us a sinking feeling included: the absence of French on signs and notices, incorrect use of French, and the lack of a French version of "How Canada Got Its Capital".

In general, however, the NCC co-operated well and was quick in correcting problems, even though it had to be prodded in at least two instances in which solutions were found only after 12 months had elapsed.

The new Chairman has an excellent tradition to build on. But he may have to use his paddle for a little in-house spanking as well as canoeing.

NATIONAL DEFENCE

EVALUATION

Twenty-six complaints were lodged against the Department last year; most of these were about service to the public, while more than a dozen touched on use of the two official languages at work. The language-of-service complaints this year again dealt with such matters as signs, notices, forms, documents, the quality of French texts, a unilingual person in a public-contact job, while the others centered mainly on language training, and the language of supervision.

Although the Department is never late in acknowledging receipt of this Office's intent to investigate a complaint or in providing explanations, in a number of instances these explanations were at best nebulous and at worst muddled. One relatively straightforward complaint took over a year to settle. Moreover, some replies received indicated that certain sectors of the Department do not fully understand the spirit of the Official Languages Act. Despite the Department's positive attitude in

general, the time required to find solutions, and their imaginativeness, have sometimes been disappointing.

We are pleased to note, however, that the Department is eagerly awaiting the results of our current special study—even seeking to anticipate its conclusions to hasten fuller compliance with the Act's requirements. While the Department is awaiting these findings over the next few months, it may wish to initiate corrective action concerning existing policies that are not adhered to, most often involuntarily, but sometimes wilfully. The recurrence of complaints of a similar nature seems to indicate weakness in monitoring the Act's implementation.

SPECIAL STUDY

In February, 1976, with the blessing of the Department, the Commissioner began a comprehensive study of both the Canadian Armed Forces and DND's civilian component. After completing an intensive programme of a hundred interviews at National Defence Headquarters in Ottawa, the study team undertook an on-the-spot review of the linguistic situation at military bases across Canada and in Europe involving a further two hundred interviews. Fact-finding was completed in November; the report should be ready during the first quarter of 1977.

NATIONAL ENERGY BOARD

EVALUATION

This year the Board has shown some, though not dramatic, improvement over 1975. It has taken measures to meet its deadline on designating bilingual positions, and has increased its efforts to meet bilingual staff needs through a manpower planning and development programme. Three main goals of this plan deserve mention: the reduction of turnover, increased participation of members in specialized courses in their preferred official language, and the enlargement of the market from which the Board draws manpower, by opening up jobs to recent university graduates from both language groups.

The Board was the object of three complaints in 1976; two concerned the poor quality of French texts; the other was about an unilingual English description on a package sent out to the public. The Board resolved these problems satisfactorily.

Despite an increase in institutional bilingualism (certified bilinguals from PSC language schools), the Board's functional bilingual capacity unfortunately is still limited, especially in the Scientific and Technical

groups. Consequently, the Board depends heavily on translation as a "crutch" and is compelled to rely far too much on a small number of people in certain units for French-language communications.

The Board has implemented 18 recommendations out of the 36 made in 1974. These cover a large range of subjects including policy, implementation plans and monitoring, correspondence, equal quality of translation, telephone identification, signs, publications and internal communications. The remaining 17 are partly implemented, and the last one, concerning employee transfers for language retention purposes, remains in limbo, perhaps because of lack of energy.

NATIONAL HEALTH AND WELFARE

EVALUATION

The Department's performance does not reflect a triumph for the Minister's physical fitness campaign. Despite its co-operation in settling 12 Health-related and 6 Welfare-related complaints satisfactorily, and notwithstanding the few steps forward it has taken (though in slow motion), its status in 1976 remains the same. The Department does, however, deserve special mention for uncommon candour. In response to our follow-up request, it stated, in its Welfare Component report, that: "We paid particular attention to the more rigorous criteria you provide for use in assessing the implementation status of these recommendations. As a result, the status of a number of recommendations which [were] reported last year as being "implemented" has changed to "partially implemented." Similar statements were made in the Health Component report.

Health

Although the Health Component's 1976 report to this Office was comprehensive and clear, and its co-ordinator's co-operation and interest were lucidly expressed, the Health Component has implemented only six of the 38 recommendations the Commissioner made in 1974. The remaining 32 recommendations are in various stages of partial implementation. Unfortunately, many of these reflect only minimal progress since the special study was carried out, and a number of target dates have not been met.

Since the Health Component's new policy has been adopted, significant progress seems to have occurred only in three major areas of concern: translation, forms, and library services. In addition, it has taken a number of specific measures designed to make its staff more

aware of what is published in English and French in their fields of interest. Finally, the Medical Services Branch deserves special mention for having adopted its own implementation plan which it complements, from time to time, with written directives specifically geared to meet regional needs.

Unfortunately, the initiative shown by the Medical Services Branch has not been followed by the other branches or by the Health Component as a whole. Implementation of far too many recommendations has been postponed indefinitely until the time in the future when the adoption of a component-wide implementation plan and control system will prescribe remedies for most, if not all, linguistic "ills". Moreover, the Health Component is only beginning to consider the ways in which it might correct some of the obvious weaknesses in its present policy. Finally, the Component seems all too eager to accept the explanation that it will cost "more money" as a way out of its obligations to ensure that bilingual services to the public are provided by organizations or associations linked to the Component through contracts or grants.

Welfare

Of the 22 recommendations this Office made to the Welfare Component in 1973, only four are implemented, 17 are in various stages of implementation and the remaining one seems inapplicable for the moment. Fortunately, the Welfare Component report indicates a clear awareness of its major weaknesses, stating that: "we do not have a comprehensive implementation plan for all branches nor for the Welfare Component as a whole, and . . . the evaluation/monitoring function has not been carried out in a consistent and comprehensive manner."

Notwithstanding the very few recommendations fully carried out, the strength in the Welfare Component seems to reside in its review of past measures and in its voluntary reassessment of the status of our special study recommendations. According to its report, the Welfare Component has also "struck a senior level task group" to clear off the gathered dust and to "prepare a review" for the "senior management group". This committee expects to develop soon a comprehensive policy and innovative plan of action to enable the Component to meet the Act's requirements in full.

One truly hopes that "some bold, innovative new policy and practice in respect of the Official Languages Programmes will emerge" very soon for both the Health and the Welfare Components. In view of the Department's own candid discussion of its major weaknesses, dare one expect vigorous corrective action without undue delay?

COMPLAINT

File No. 3763—Documents Not Available in French

An official in this department who had written job descriptions in French for the purpose of reclassifying positions in the Engineering and Scientific Support Group (EG) complained that a personnel officer told him that the reclassification procedure would be slowed down because the descriptions would have to be translated. This officer explained that the Classification Standard for this occupational group did not exist in French.

The Department confirmed that the Classification Standard for the EG group was not yet available in French. Since the evaluation procedure requires the ability to evaluate the duties of a position in terms of the Classification Standard approved by Treasury Board, the job description must necessarily be in the same language as the corresponding Standard. If this were not the case, the position in question might be evaluated unfairly. Thus the personnel officer had provided the correct information to the complainant. The Department added that the Standards were being translated at Treasury Board and that only a few of them, including that for the EG group, remained to be translated.

The Department said that it would be happy to examine any job descriptions written in French, but pointed out that management and staff would be better served if descriptions were provided in both languages for groups whose Classification Standards existed in English only. The English version would then be used for evaluation, while the French could be used by management and staff.

The Department summed up its position by saying that an English description had been requested only in order to make a fair evaluation and that those responsible were prepared to evaluate descriptions in either language provided that the relevant standards were also available in both languages.

Treasury Board informed the Commissioner that the EG Classification Standard was in the process of being distributed to the departments and that most of the thirteen other Standards would be available in both official languages before the end of March 1976.

The Commissioner relayed this information to the Department. He also drew to its attention the fact that, as he had been told in a second letter, the complainant had on file since April 1, 1975, three job descriptions which had been written in French for the purpose of reclassifying (as of January 1 of the same year) technician positions on his staff. The Commissioner stated that the incumbents of these three positions were French-speaking and expressed his confidence that the Department

would not delay implementing the reclassification. He added that the three technicians had been treated unjustly by having been left in uncertainty for six months and therefore having refrained from entering other competitions. Finally, the Commissioner recommended that the Department ensure that it had sufficient bilingual capability to evaluate job descriptions without having recourse to translation.

The Department made a favourable reply to the Commissioner's recommendation, saying that it was currently using the French version of the Classification Standard for EG positions and that its staff was competent to evaluate descriptions in both languages. In addition, the Commissioner was told that the complainant's supervisor had informed him that two of the three technician positions in question could not be reclassified. The complainant would soon be informed of the decision on the third position.

The Commissioner expressed satisfaction that his recommendation had been accepted. He added that the reclassification study on the first two positions had most likely been carried out using the French version of the job description and expressed his belief that the Department would follow the same procedure in considering the reclassification of the third position.

NATIONAL MUSEUMS OF CANADA

EVALUATION

Members of the public lodged 13 complaints against the Corporation's four national museums. Problems cited included the poor quality of French texts, lack of service in French from guards (again!) and telephone operators, display captions and publications in English only, and internal communications in English only.

Complaints this year about security guard service dim the hope expressed last year that "Because the National Museums have decided to require some linguistic skills in hiring for their own security force, the public should soon be getting better bilingual guard service." According to the Corporation, a period of transition and the Treasury Board's budgetary restrictions must be reckoned with before more visible improvements occur. The Commissioner, though he agrees with the need for cost-restraint, believes the Corporation could find ways of convincing the Board that curtailing bilingual services can prove a false economy in terms of public goodwill.

NATIONAL REVENUE (CUSTOMS AND EXCISE)

EVALUATION

Thirty-three complaints against this Department were settled in 1976. Complaints carried over from 1975 required an unusual amount of digging. While matters seem to have improved for a time, replies received in February 1977 tend rather consistently to cast complainants in a poor light—creating the impression that Customs officers seldom err. Familiar names such as Toronto, Windsor, Lansdowne continue to reappear in complaints. However, answers tend to arrive more quickly. Management, despite our repeated proddings and its reiterations (witness the deputy minister's letter in Montreal's The Gazette on February 17, 1977 affirming that the "Customs policy is to provide bilingual service"), has not convinced customs officers that offering service in the client's preferred official language is a normal part of good business.

The Department has fully implemented 35 of the 48 recommendations this Office made in 1973. It has also made significant efforts towards meeting the Act's requirements. It has distributed its new policy on the official languages and has accompanied this by an integrated plan of action. In doing this, the Department seems to have touched on all sectors of its activities, made an inventory of linguistic deficiencies and envisaged, for the short- as well as the long-term, corrective measures. Also, it has begun to offer short, specialized immersion courses at St-Georges-de-Beauce, tailored to meet the requirements of customs officers on the job. These courses (as is the case of those instituted by the Post Office department) will, one hopes, be cheaper and more effective. National Revenue (Customs & Excise) has, in addition, provided its officers with a pocket-translator—a flash-card with a few basic phrases in English and French spelled out in clear phonetics—which has proven a useful tool for quick linguistic clearance.

In short, the Customs and Excise people seem at last to be moving toward fulfilling their obligations under the Act. Let's hope they sustain the momentum and don't slip back into earlier immobilism. Their high profile for millions of Canadians can be an immense influence for linguistic good or bad, and the Government should monitor their performance with special care.

NATIONAL REVENUE (TAXATION)

EVALUATION

No one likes taxmen. But how can you hate them when they give bilingual fair play a serious try?

Only two of the 19 complaints settled in 1976 revealed less than excellent cooperation. Among other matters, these complaints dealt with members of the public experiencing difficulties in getting service in French: on the telephone, or by correspondence. Memoranda for general internal distribution were occasionally circulated in one official language only, and other documents such as tax forms were, at times, sent out to members of the public in the wrong official language. The Department handled the majority of the complaints in a prompt and efficient manner.

This component of the National Revenue Department has implemented 10 of the 13 recommendations made in 1973. Action on the other three recommendations, touching on public information facilities, telephone reception and correspondence, will depend to a great extent on the Department's ability to meet its bilingual staffing goal. The Department estimates that it will meet its goal of staffing all designated bilingual positions with qualified bilingual personnel on or even ahead of its own schedule of 1978. This progress is attributed partly to the continued success of the Department's own innovative Bicultural Exchange Programme, described in the Fifth Annual Report, and to the in-house language training and retention measures which it has so far initiated in 14 of 31 offices. Translation services, assessed in previous reports as inadequate, and as the source of delays in the handling of correspondence, are now for the first time considered by the Department to be coping satisfactorily with its normal workload. Moreover, the Department is still actively considering ways in which it could adopt a bilingual tax form.

However, certain weaknesses still remain. Delays in responding to French correspondence received by district offices outside Quebec may still occur, in that offices without qualified bilingual staff must send correspondence elsewhere for translation. In addition, telephone information services in Ottawa, as noted in our Fifth Annual Report, regrettably have led to complaints.

PARLIAMENT

EVALUATION

Of man, Sophocles said "Wonders are many on earth, and the greatest of these is man . . . There is nothing beyond his power . . . For every ill he hath found its remedy . . .". That, in spite of persistent sniping from this corner, is not too far off the mark here, at least as regards good intentions and efforts.

In 1976, officers of both Chambers turned in a near-perfect linguistic performance, with only five instances of public disappointment. These touched on such classic but niggling matters as a unilingual English stone inscription, a telephone greeting in English only, and the poor quality of French used in a guided tour. The Speakers of both House of Commons and Senate, as well as their officers, were extremely co-operative in redressing these problems. Their continued leadership and commitment strengthen one's optimism that our language reform, notwithstanding many myths, legends and thunderbolts, need not be a Greek tragedy.

POST OFFICE

EVALUATION

The Post Office has been delivering language reform about as quickly as it delivers letters. But last year it started, at least, to make haste slowly.

Eighty-four complaints against the Post Office were settled during 1976. In most cases the problems related to lack of service in French, be it person-to-person, or in unilingual English signs and notices. These included an English letter sent to a Francophone, a letter addressed in French not delivered, an Olympic coin offer in English only, and poor quality of French on a text. A review of these complaints indicates that replies contained 44 positive elements (speed, imagination, practicality) as opposed to 66 negative points (tardiness, waffling). If anything, the Post Office stands out because of extreme tardiness in settling many complaints, even the very minor ones. One must also point out the Department's incomplete, evasive and sometimes laconic answers. However, it is also true that the Post Office must deal with a not-too-easy-going union, thousands of daily contacts with the public and an administration plagued with perennial problems. In the last quarter of 1976, however, we saw some improvements in settling complaints.

Notwithstanding problems with complaints, there are some encouraging signs. A survey of current linguistic resources (post offices, sub-post offices and rural route couriers in New Brunswick and Prince Edward Island) is under way and could lead to similar surveys elsewhere. Work has started at last on preparing and issuing an official languages policy and developing a comprehensive staff information programme. Both tasks should be completed in 1977. The Department is also attempting to define different levels of demand for services in both official languages and establish the minimum services to be provided. The grades of service consist of bilingual order forms, referral to

another employee, interpreter services at counters, increasing numbers of functionally bilingual employees and employees trained to meet federal public service language standards.

The Post Office is experimenting with signs to indicate wickets and counters where bilingual service can be obtained. Public acceptance of them in Montreal seems good, and may be extended to the National Capital and other areas comprising both official language groups. The Department has also put into effect four types of utilitarian training courses: short, second-language immersion courses at St-Georges-de-Beauce, in-house language training, refresher courses and courses in administrative writing in the second language. Among these, the programme at St-Georges-de-Beauce deserves special mention. This course teaches the roughly 200 words that postal clerks normally require and use to provide wicket service in their day-to-day operations. Employees learn and practise through role-playing and simulating on-the-job situations. The Department seems very satisfied with the results and the reasonable cost of the programme. The cost of training a postal clerk at federal public service language training facilities may run as high as \$13,200 whereas the same results are being achieved at St-Georges-de-Beauce for about \$4,575; and the course content is clearly job-specific and highly effective. It is astounding that the Government (Treasury Board and Public Service Commission) does not adopt as a general model this sensible and inexpensive approach to language training.

However, all is not rosy. The Post Office is still slow to implement recommendations arising from the 1975 special study. In order to show any real improvement, the Department will have to move faster.

The Official Languages Branch's imaginative and concrete action concerning job-related language training deserves full recognition. This Branch, in order to produce better results faster, will require continued guidance and support from headquarters and regional management, as well as from employees and their unions. It is their efforts and goodwill that will make the Act work where it counts most—at the counters.

COMPLAINTS

File Nos. 4645, 4647, 4649, 4652, 4653, 4682, 4709, 4726, 4732, 4738, 4755, 4874 and 4982—Olympic Coin Programme

A number of complainants from Quebec and Ontario told the Commissioner that they had received copies of the Olympic coin offer in English only. Another complainant noticed errors in the French material that he had received.

After considerable difficult correspondence and a meeting between officials of the Programme and the Commissioner's Office, the following facts were clarified. The publicity campaign for the Olympic Coin Programme involved the mailing of 22,000,000 pieces of correspondence. Twenty million of these were ordered and sent out by department stores. The Programme itself purchased mailing lists from credit companies and through them arranged for two million brochures to be distributed. Since, in these cases, the credit company, itself, sent out the correspondence, it was impossible for the Olympic Coin Programme to verify the language codes on the lists purchased. Unfortunately these indications concerning the client's language preference were not always correct.

The Department regretted that one of the distributors lacking some French brochures for a distribution to the Province of Quebec had authorized that English brochures be sent.

The Department recognized that some typographical errors had escaped their attention due to the large number of brochures prepared for the Programme in such a short time.

The Department pointed out that a bilingual package was not sent to the complete mailing list because in the direct mail business it was common practice to keep the package down to a minimum both in content and bulk size as the response was too drastically reduced if the material sent out was too long or too bulky.

The Commissioner concluded that the measures taken by the Programme to ensure service in both official languages were not adequate. He felt that a nationwide project like this should have been administered with respect for the spirit and the intent of the Official Languages Act. Since the Programme could not accurately determine the preferred official language of members of the public, all documents intended for public distribution should have been printed in a bilingual format.

He found explanations such as "In the rest of Canada [excluding Quebec] we normally only send out material in unilingual English unless a client specifically asks for bilingual or French material . . ." embarrassing and unacceptable. He felt that such a cavalier disregard for the linguistic rights of French-speakers in Canada put the credibility of the Official Languages Act in jeopardy. The Commissioner recommended that all appropriate measures be taken immediately to ensure that in future members of the public receive such documentation in a bilingual format.

Since the Programme had begun to wind down and no further mailings were planned, the explanation was provided to the complainants and the files closed.

However, the Commissioner reminded the Department that for any such programme for which it was responsible in the future, it should pay particular attention to serving the public in the language of their choice.

PUBLIC SERVICE COMMISSION

EVALUATION

If "merit" is the PSC's sacred cow, no one could claim that it views language reform as a lot of bull. Speaking of bulls, we can fairly say, indeed, that the Commission has at times over the years resembled both a plaza de toros and a china shop, but never before (as this year) a pasture.

Although the Commission continues to react promptly to complaints, it has been somewhat sluggish in responding to certain crucial recommendations—those touching on development of an effective plan of implementation and control, the adaptation of language training to specific job requirements and the achievement of greater correlation between language school tests and methods and the Language Knowledge Examination.

Thirty-eight complaints against the PSC were settled in 1976. Sixteen of these revealed no infraction of the Official Languages Act. Most complaints had to do with language training, Language Knowledge Examinations, correspondence and forms. Others concerned telephone and receptionist services and employment procedures.

In general, the PSC co-operated by providing prompt explanations and applying effective corrective measures. It was particularly interested in ensuring that public servants having difficulties with their LKE results receive a fair hearing.

The Commission has implemented only 6 out of 18 recommendations this Office made in 1974 as a result of a special study. These six deal with a central candidate inventory, the linguistic composition of selection boards, the Career Assignment Programme and the Bureau of Staff Development and Training courses. However, the PSC also appears to have made further progress in respect to 10 other recommendations which were deemed, in 1975, to have been partly implemented. No action seems to have been taken on the remaining two. However, the Commission has failed to meet a number of deadlines.

The PSC's efforts to provide equal opportunities to both linguistic groups in the exercise of its staffing and training functions are slowly but steadily showing results. Following the 1974 recommendations, it has taken initial steps to obtain comparative data on the language skills of

job applicants in order to overcome—by means of an informative brochure—the alleged reluctance of Francophones to move to Ottawa-Hull, and to attract students with appropriate language skills to public service employment. Staff development courses more and more are being made available in French as well as in English, and a study of the correlation between language school tests and the Language Knowledge Examination has been completed. All of these measures will, one hopes, help to create a public service increasingly capable of meeting the requirements of the Official Languages Act.

Despite the PSC's generally positive attitude, it unfortunately remains true this year, as in previous years, that the Commission tends to substitute arguments concerning jurisdictional and procedural constraints for rapid and effective action. For example, the PSC seems to be more concerned with watering down its linguistic duties under the Public Service Employment Act than with developing a comprehensive plan for implementing and monitoring reform under the Official Languages Act. In addition, it tends to rely far too heavily on the initiative of language training graduates. They are expected to adapt course content to the real language requirements of their positions even if they need job-specific or highly specialized training.

Although the Public Service Commission has played a distinguished role in federal language reform, it has cast itself somewhat in the role of a weary warrior, due to its lack of vigorous action in implementing some of this Office's recommendations.

Maybe the Commission could revive its enthusiasm by fantasizing that its pasture is really a stud farm.

COMPLAINT

File No. 4357—Language of Service or Language of Work?

An English-speaking member of the public complained to the Commissioner about some bilingual forms she had received from the Public Service Commission that were completed, for the most part, in French only.

The investigation of this complaint revealed that the PSC had a curious misconception about the Official Languages Act. According to the Commission, in the kind of situation described, the employee should have the right to use the language of his choice in his work, irrespective of the language of the recipient.

The Commissioner disagreed. The choice of language, according to the provisions of the Official Languages Act, was that of the public, not

that of the federal institution. Consequently, the employee should have attempted to determine the official language of the recipient, and that language should have been used on the forms. Should it be impossible to determine which official language was appropriate (and such cases would probably be rare), the Commissioner was of the opinion that forms of this type should then be completed in both official languages.

The PSC in turn disagreed with the Commissioner's views. "If the example were a letter or a reply to earlier correspondence, I would agree with your contention but surely, in this instance at hand, this would be carrying the issue to the limits of absurdity. To attempt, in making up invoices and other forms of this type, to follow either of the approaches you outline would pose an intolerable waste and duplication on an already overburdened system.

There is little further one can add; perhaps we have to agree to disagree."

This last answer brought the Commissioner to the conclusion that he should clarify one crucial point: whenever a federal institution communicates with the public, it must do so in the official language of its correspondent's choice.

In his view, there was a clear distinction between the obligation imposed on the institution and the right of the employee to work in the official language of his (or her) choice. The one does not preclude the other, even though the individual public servant's rights do not go as far as refusing to serve the public, provided that he (or she) is capable of doing so.

Consequently, the Commissioner maintained that, as part of the institutional obligation, the employee who completed the forms should have attempted to determine the official language of the recipient.

The Commissioner therefore recommended that:

prior to sending correspondence, including forms, to members of the public, the Public Service Commission make every effort to determine the intended correspondent's preferred official language, and thereupon respect that preference in the ensuing correspondence; in those relatively rare instances in which such a preference cannot be determined, the PSC send such correspondence or forms in both official languages.

The Commissioner believed that the risk of duplication and waste would be minimal.

The Chairman of the PSC addressed a memorandum to all Directors General, asking them to ensure that all employees adhere closely to the directives contained in Treasury Board Circular No. 1975-112 entitled "Implementation Part II of the Official Languages Resolution", which says that "oral and written communications between public servants and

the general public . . . must be conducted in the official language of the public's choice . . ." In the same memo, the Chairman also drew to the Directors' attention the Commissioner's recommendation.

The Commissioner was satisfied with the measures taken by the PSC and closed the file.

PUBLIC WORKS

EVALUATION

No matter how one looks at it, the DPW's performance remains dismal. Regrettably, this year the road to linguistic reform at Public Works seems just as strewn with obstacles as it was in 1975.

Fifteen complaints dealing with such matters as signs, publications, directory boards and a deputy minister's memo in English on training courses were settled in 1976. In most cases, this Office received tortuous explanations after much wrenching and writing. Lately, co-operation from the Department's Official Languages Branch has been slightly tepid.

Three years after our special study, the Department has finally begun work on a proposal for an official languages programme modelled on the one adopted by the Canadian Air Transportation Administration in 1975. Unfortunately, this project has not yet progressed very far and much remains to be done before it sees the light of day. As the first step in a proposed major reorganization of official languages co-ordinating structures, official languages responsibilities (which we described last year as largely ineffective) have been handed over to the Executive and Management Committee. Other encouraging measures taken during 1976 are an increase in the number of French-language publications available through the departmental library and a draft proposal on "An Alternative Approach to the Development of French Language Skills for Public Service Employees." This proposal examines the advantages of creating "live situations" in which employees can use their newly-acquired second-language skills.

Despite these potentially positive measures, the Department's weaknesses far outweigh its strong points. It continues to be inordinately slow in drafting and implementing an official languages plan; it has provided little or no information to its employees in regard to their rights and responsibilities under the Act, and has been slow to co-operate in the handling of complaints received by this Office. Moreover, the Department's present practices regarding the choice of local media for advertisements are likely to deprive, rather than strengthen, minority French-

language communities in areas where daily newspapers are available in one official language only.

In short, the Government needs to lean on these guys.

ROYAL CANADIAN MOUNTED POLICE

EVALUATION

Although the RCMP was fairly co-operative and quickly found solutions to eight complaints settled in 1976, general progress towards implementing this Office's recommendations has been inordinately slow.

Of the 30 recommendations made in 1974, only five have been implemented; twenty are still only partly implemented and no action has been taken on recommendation no. 3 which concerns formulating a policy and making it known. The remaining one, aimed at language training for recruits, is no longer applicable because the "Bilingual Troop" has been disbanded.

However, a few encouraging developments have taken place. The Departmental Adviser on Bilingualism and the Director of Official Languages have visited field offices and held information sessions with employees. Language proficiency and aptitude tests are now administered to recruits willing to take language training to serve in bilingual positions. Plans are under way to establish an Audit Unit within the Official Languages Directorate to monitor the Act's implementation "and RCMP policy on bilingualism." This unit would also be "responsible for making recommendations and conducting follow-up as needed".

It is unfortunate that for some reason the RCMP's draft policy statement has remained on the Solicitor General's desk since 1975. Also, implementation of some important recommendations is at a near stand-still. Moreover, little or no additional action was reported in 1976 on the implementation programme, language training, training and development courses, translation services, the language of internal communications and of service to the public.

In sum, the Mounties may get their man, but have still not quite got the hang of "bilingualism".

SCIENCE AND TECHNOLOGY

EVALUATION

This is the first review of MOSST this Office has undertaken since making 33 recommendations in its 1975 special study. MOSST has

shown serious interest in these recommendations. All 33 have been partly implemented to varying degrees.

The Ministry created two study teams of specialists and managers to measure application of our recommendations. Moreover, it has formulated a general draft policy and supplemented it by putting out procedure statements for implementing all recommendations. These statements were generally sound and practical, although some contained a few weaknesses. For example, the Ministry has too often used such phrases as "subject to" and "reasonably frequently".

Also, the Ministry reported that it had already distributed to all its employees a copy of "Public service policy on bilingualism" and related directives. In addition, it has established an information service in the Personnel Operations Division to develop and issue clear and simple guidelines and instructions for putting into effect the Ministry's policy and procedures and, on demand, to provide advice to any Ministry employee encountering linguistic problems. This open and informative approach should pay excellent dividends in co-operation among employees. The Government should insist that all departments and agencies follow the MOSST example.

SECRETARY OF STATE

EVALUATION

In 1976, this Office settled 26 public complaints against the Department of the Secretary of State. These concerned such things as unilingual English receptionist service, the poor quality of French texts, absence of service in French, a welcome speech in English only at a citizenship ceremony, an English note sent to a Francophone, lack of sub-titles in French at an International Film Festival and delay in the preparation of the French version of a publication. In two instances the Commissioner needed to make recommendations. The Department found satisfactory solutions in the remaining cases, except in the matter of the International Film Festival where the main party involved was a private enterprise.

The Department's co-operation was generally encouraging, but a little laggard.

ST. LAWRENCE SEAWAY AUTHORITY

EVALUATION

The Authority has implemented 16 of the 37 recommendations the Commissioner made in 1975. These dealt with such matters as forms for

external use, publications, signs, translation, hiring and selection boards, language training and professional development or technical courses. In addition, the Authority has significantly increased its bilingual capacity in certain areas, such as Engineering Services, which at the time of the study were found to be particularly deficient.

Despite such visible progress, the Authority has adopted largely a "pick-and-choose" method in its efforts to comply with the Office's recommendations. For example, it has consistently refused to develop a comprehensive official languages policy and implementation plan or to develop a much-needed information programme for employees. Without such measures, its approach will remain, as it is now, largely ad hoc and piecemeal and not entirely conducive to bringing about rapid and concrete reform.

STATISTICS CANADA

EVALUATION

Statistics Canada co-operated very well in settling 29 complaints in 1976. The Agency responded with speed and showed a great deal of initiative in finding solutions to problems. Complaints concerned such matters as memoranda in English only, absence of service in French in some sectors, poor quality of French in texts, census forms in English only, signs and notices in English only, and a unilingual English-speaking incumbent in a bilingual position.

Although it is evident that the Agency settled each case with care and judgement, the number of complaints dealing with the 1976 census reveals that it cannot as yet fully comply with the Official Languages Act. And that, after this Office's 13 recommendations made in 1972 relating to the 1976 census, is discouraging.

SUPPLY AND SERVICES

EVALUATION

The Department gave excellent co-operation in settling 30 complaints during 1976. These included such matters as absence of telephone service in French at the Central Travel Service, an English form letter sent to a Francophone, a unilingual French letter forwarded to an Anglophone, job descriptions in English only and a selection board made up only of unilingual English members interviewing Francophones. In

most instances, the Department found quick, satisfactory solutions. In addition, the Department's dynamic Bilingual Programmes Office has completed information sessions for employees across the country and has found these sessions very encouraging. Also, its Hot Line Service seems to be an innovative way of making employees aware of the linguistic assistance it can offer. This is a handy, air-clearing device which shows a common sense, imagination and initiative which other departments should imitate.

COMPLAINT

File No. 3754—Lack of French-language Training Courses in Programming

The complainant, a unilingual French-speaking employee of the Department, claimed that although the position he occupied was identified as optional English or French, a knowledge of English was really essential since all memoranda and work instruments were in English only.

Secondly, as part of a competition for the selection of computer programming trainees for which proficiency in the English language was essential, the complainant had written a test and had been interviewed, both in French, and had been successful. However, the programming course that resulted was given in English only and the complainant, knowing almost no English, was obliged to drop out. He believed that the lack of this course would hurt his chances for advancement and considered this unjust.

The Department agreed that there was a heavy English language content among the memoranda and work instruments in the complainant's present work area. Considerable progress was anticipated in the immediate future towards making more of the material bilingual. However, the Department stood by the language requirements' identification of the complainant's position as either/or, and asked line managers to review the present work-flow arrangement in order to maximize the French language content of the work assigned to him.

Regarding the promotional competition, for which the complainant had applied, the Department repeated that the competition poster had clearly specified that proficiency in English was essential. Through an oversight in the selection process, the complainant's lack of proficiency in English was discovered only after he was advised of having been adjudged a successful candidate. The complainant attended the opening day of the scheduled English five-week course but was obliged to drop out because of his limited abilities in English.

The Commissioner asked the Department what it intended to do about the lack of French-language training courses in the field of programming. He also asked to receive a precise time-frame in regard to the building of such courses, to be informed of the results of corrective measures taken in the work instrument area and to learn the percentage of work instruments now available in both official languages. He further urged the Department to do everything in its power to seek out an already available programming course in French for the complainant and to allow him to take it during working hours, as was the case for English-speaking employees. The Commissioner stressed that the complainant should not be made to suffer because of his lack of fluency in English.

The Department noted that there were difficulties in conducting programming courses in French because of the lack of a complete vocabulary or an adequate supply of manuals and training aids with which to build courses in French, but the Treasury Board Secretariat was studying the problem. The Department also mentioned that its experience had shown that many French-speaking employees preferred to take these courses in English. The Commissioner suggested that they did not have much choice as the French-language version simply did not exist.

The Department described its phased plan to bilingualize its work instruments.

Later the Department decided that since the need for programmer-trainees no longer existed, it would not hold further courses of that type, in either language. However, the complainant was welcome to avail himself of the standard arrangements for reimbursement of fees for any programming course taken in French, outside the Public Service, with the approval of his supervisor.

After further discussions with the Commissioner, the Department transferred the complainant to a bilingual position and arrangements were made to enroll him on continuous English language training. Thus, by providing the complainant with the opportunity to become bilingual, his career expectations would be greatly enhanced.

TRANSPORT

EVALUATION

In 1976, the Ministry instituted a number of improvements for dealing with complaints. Generally speaking, it acted with speed and efficiency to settle complaints satisfactorily; of the 38 received in 1976, 19 were settled by the end of the year, as were a further 16 left over from

previous years. Complaints followed no particular pattern but were spread through such diverse subjects as publications, the absence of bilingual service from airport concessionnaires, and matters relating to language of work. While these weaknesses still give cause for concern seven years after the Official Languages Act came into force, the overall improvements in the Ministry's bilingualism programme indicate that honest efforts and effective progress are being made.

Over the past year, the Canadian Air Transportation Administration (CATA) has continued to make systematic progress in implementing recommendations resulting from this Office's 1974 special study. Follow-up data reveals that of the 82 recommendations made, 23 are now fully implemented, 57 (including seven relating to civil aviation matters discussed below) are partly implemented, and two others, concerning advertising agencies and the provision of meteorological information services, have still to be acted upon.

In January 1976, after establishing its 56 national policies for the system-wide implementation of the Official Languages Act, CATA undertook an extensive review and revision of the levels of service developed for its national policies dealing with the travelling public at Canadian airports. In general terms, this review led to the decision that bilingual services would be available to the public on an immediate face-to-face basis in the case of information booths and public address systems at international airports, and that other domestic airports would have at least a "standby capability" which would enable them to provide services in 10 minutes or less in either official language.

CATA was also active in firmly insisting that its airport concessionnaires, e.g. airline and car rental companies, restaurants and boutiques, also provide bilingual services to the public. With a view to explaining these obligations, CATA convened several National Working Committee meetings with government departments, airlines and major concessionnaires in order to develop a common approach to the nuts-and-bolts question of providing such services, as well as to appraise ways and means of increasing present bilingual capability. One sour note was struck however when the Ministry adopted the principle that advertisers' signs on airport premises under Ministry control need not be in both official languages for the travelling public if the advertiser does not consider it profitable to make them so. Profitability or unprofitability is not recognized by the Official Languages Act as grounds for exemption from the obligation to serve the public equally in both official languages. Either the advertiser or the Ministry must do what is necessary to meet the Act's requirements.

In 1976, the Ministry published a useful lexicon of terms used in civil aviation and is at present preparing a brochure, for publication in

March 1977, designed to inform employees of their obligations and rights under the Official Languages Act.

In sum, CATA has continued to pour much time, thought and effort into establishing a solid programme whereby the public and employees can benefit from a regime which functions in two languages, not one. Much of the organizational and staffing base upon which this programme is built is now operational rather than theoretical, and it is more than a pious hope that some of the final goals of the programme will be achieved in 1977.

BILINGUAL AIR TRAFFIC CONTROL IN QUEBEC

Few readers of this report will have difficulty recalling that the bilingual air traffic control controversy continued to wend its tortuous way through 1976 and into 1977. As we go to press, there are some indications that at least partial solutions are being found to this complex technical problem which, over the past several years, has been clouded by the aspirations, traditions, emotions and, one strongly suspects, the temptations of demagoguery of various parties to the dispute—not to mention by a less than adroit handling of the issue by the Ministry of Transport.

In December 1975, the Minister of Transport announced the government's timetable for the progressive introduction of bilingual air traffic control in Quebec. According to this phased plan, VFR¹ operations would continue to be expanded at all Quebec airports except for Mirabel and Dorval, where they would be introduced only after suitable procedures for IFR and VFR operations had been developed through experiments conducted with the Ministry's air traffic control electronic simulator in Hull.

This commitment by the Ministry received a favourable response from the Quebec aviation group, l'Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ), who argued that bilingual air traffic control enhanced safety. But the commitment was forcefully criticized by the Canadian Air Line Pilots Association (CALPA) and the Canadian Air Traffic Controllers Association (CATCA), both of whom maintained that the introduction of a second language in air traffic control would result in safety being diminished. These differing views were expressed by speakers at a symposium held in Ottawa on March 2 and 3, 1976, at which the Commissioner was invited to speak. In appealing for a "climate of serenity", he stated:

The challenge now, as I see it, is to find a realistic procedure allowing us, if only briefly, to take the politics out of an issue that, in the final analysis, is

¹ VFR means Visual Flight Rules; IFR means Instrument Flight Rules.

technical in nature and must be settled on technical grounds. At bottom, all the interested parties, be they anglophones or francophones, controllers, pilots or departmental specialists, state that their attitudes on language use are based solely on concern for air safety. I believe that Canadians expect all these professionals to explain the soundness of their respective positions through objective arguments.

Despite this plea, however, CATCA and CALPA members, voting independently in April, gave their respective association executives a mandate to take strike action unless the Ministry of Transport changed its policy on the matter.

The strike threat was temporarily averted early in May through the appointment of a one-man Commission of Inquiry into the safety, costs and resources aspects of aeronautical bilingualism. However, in the face of CATCA's dissatisfaction with the Commission's terms of reference, which were later broadened, and AGAQ's opposition to the choice of Mr. John Keenan as Commissioner, the latter resigned on June 7. CATCA then renewed its call for a strike, to commence on June 20, but on June 19 the federal government applied for and was granted an injunction preventing the strike from taking place. A few hours later, CALPA pilots went on strike and, despite another injunction ordering them back to work on June 21, commercial air traffic in Canada was virtually paralyzed for the next week or so.

As a result of intense negotiations between the government, CALPA and CATCA, the Commission was revived and transformed into a three-man Commission. In a Memorandum of Understanding signed on June 28 between MOT, CALPA and CATCA, a number of major modifications and conditions were attached to the Commission's terms of reference and to related activities. The most important of these were as follows:

- a) that the Commissioners shall append to their reports any statement on the aspects of the inquiry reported upon, received from CATCA or CALPA within a specified time designated by the Commission;
- b) that the Commissioners shall not in any of their reports indicate that safety has been demonstrated unless they can justify beyond a reasonable doubt why any contrary view expressed by CATCA or CALPA should not prevail;
- c) that a prerequisite to the expansion or introduction of any bilingual air traffic service be a unanimous report of the Commission declaring the proposed expansion or introduction to be consistent with the maintenance of current safety standards in Canadian air operations;
- d) that Transport Canada will submit before July 1 a recommendation to the Privy Council which the Government will process expeditiously and publish in the Canada Gazette at the earliest possible date as an air navigation order with regard to the use of language in the air, and Transport Canada undertakes to pursue the enforcement thereof;

e) that, following the tabling of the final report of the Commission in Parliament, the Government will present a resolution to the House of Commons seeking concurrence therein in a free vote.

These extraordinary terms, which settled an "illegal" strike only two weeks before the opening of the Olympic Games, were almost universally condemned in French Canada. Even a significant number of English-speaking Canadians perceived the settlement as grossly one-sided, favouring CALPA and CATCA to the detriment of AGAQ; some commentators, in less temperate language, described the agreement as "blackmail". The Commissioner, who on May 19 had referred to the threatened strike as "needless provocation" and had encouraged the professionals to "replace confrontation with consensus", now again appealed publicly to the leaders of CALPA and CATCA to assure Canadians that they would accept whatever conclusions the Commission arrived at; furthermore, he expressed the view that AGAQ should receive the same guarantees as CATCA and CALPA as to the impartiality of the Commission's terms of reference; finally, he called upon the leaders of the three associations to meet with a view to building the climate of mutual trust so vital to the Commission's success.

In the weeks and months that followed, it became clear that the terms of the settlement of the June strike had achieved little more than get the pilots and controllers back to work. Not only were there political repercussions, such as the protest resignation from Cabinet of the Honourable Jean Marchand, but also serious difficulties for the Ministry of Transport and the Commission of Inquiry in the form of AGAQ's refusal to participate in the simulator tests designed to examine ways of introducing bilingual IFR air traffic control in the major airports of Quebec. In a letter dated September 27, 1976, addressed to the Honourable Marc Lalonde, AGAQ set out 16 conditions which, if met, would result in their participation in the simulator tests.

In a reply dated November 2, 1976, the Minister of Transport agreed to many of the conditions laid down by AGAQ, but the reply was not to AGAQ's entire satisfaction. The most significant stumbling block in achieving agreement between the two parties lay in MOT's refusal to implement bilingual air traffic control at St. Hubert Airport before the matter had been studied and reported upon by the Commission of Inquiry. Despite the fact that the Ministry's own study was favorable to bilingual air-ground communications at this airport, the June 28 agreement specified that no expansion of MOT's bilingualism programme should take place until the conditions of the Memorandum of Understanding (quoted in part above) had been fulfilled. The stalemate thus persisted.

The past year was also marked by a number of court actions related directly or indirectly to the use of French in air traffic control and in the

aviation industry at large. French-speaking pilots won the case before Mr. Justice Jules Deschênes in the Quebec Superior Court in which Air Canada's directive prohibiting the use of French on aircraft flight decks was declared contrary to the provisions of the Official Languages Act. In another case, AGAQ was unsuccessful in its attempt, before the Federal Court of Canada, to have the MOT Air Navigation Order of August 30, 1976, declared illegal. (This order prohibited the use of French in air-ground communications with all but six Quebec ground stations.) The decision, by Mr. Justice Louis Marceau, is at present being appealed. Two other court actions related to contempt of court charges were brought against CALPA and CATCA after their strike actions last June. The charges against CATCA were dismissed by the Federal Court of Canada; CALPA was found guilty of contempt and, as of early March, is appealing the decision. Finally, Air Canada is currently the subject of a lawsuit brought by representatives of its Dorval maintenance base technicians over the question of alleged language discrimination in the work sphere. (Readers are referred to the Air Canada section of this report which lists 146 recommendations on language of work, twenty of them relating directly to the maintenance base.)

In January 1977, the Commission of Inquiry began hearings in Montreal into one element of its mandate, that concerning the introduction of bilingual VFR flight operations at Mirabel, Dorval and St. Hubert airports and in the Montreal Terminal Radar Service Area.

In another development, the Ministry of Transport succeeded in persuading some 40 bilingual air controllers to participate in the early stages of the simulator tests in Hull. However, as we go to press, AGAQ remained opposed to its members taking part in the tests.

Throughout 1976 and the early months of 1977, the Commissioner and his colleagues were working informally with all interested parties to find new ways of associating them all with the work of the simulator group and the Commission. These current efforts to move the debate out of the political forum and into an arena where the different sides could discuss the technical problems in a sane and more enlightened manner offer a fragile hope that satisfactory partial solutions will be found to this issue in the coming months. The Commissioner and his colleagues are preparing a detailed special report describing the responsibilities of each party to the dispute and outlining possible new ways of settling it. Should the present difficulties continue to impede progress toward a sound technical solution respecting the language rights of both English- and French-speaking professionals, and if the report's conclusions seem useful, the report may be tabled in Parliament sometime during the spring or summer of 1977.

TREASURY BOARD

EVALUATION

During 1976 the Board took several promising steps toward language reform. It did so through consultations between its Official Languages Branch and its other branches on such matters as work instruments, conferences and professional development and, in general, surveillance of all cost submissions related directly or indirectly to the Official Languages Act's implementation. These consultations have resulted in new guidelines on federal services abroad and in expansion of the Board's information efforts, as well as in further progress toward completing the Federal Identity Programme manual. Finally, the Board has taken the first step toward monitoring implementation of this Office's recommendations to federal departments and agencies. It should be pointed out, however, that it intends to follow through on those recommendations only insofar as they touch on matters of general policy and agree with the Board's own objectives and policies.

The ten complaints settled in 1976 cited such problems as absence of telephone service in French, the poor quality of French in a letter and a (zounds!) French-speaking officer writing a letter in English to another French-speaking public servant. In general the Board settled these complaints satisfactorily; in one case, however, the settlement took a little more than two years.

It should be noted that the Royal Commission on Bilingualism and Biculturalism, reporting on the Treasury Board in 1969, said, "virtually all written work was in English." (Book III, The Work World, p. 152). In 1976, according to the Board's Official Languages Branch's estimate, French is used within that Branch extensively and without constraints in meetings, in written material, and between managers and staff. This development, as well as increased participation of Francophones in most Board Branches, represents an encouraging opening-up of this traditional English bastion.

The Board has taken a number of steps regarding designation of positions, second-language training and professional training; but these measures still appear somewhat piecemeal and disjointed. Its proposed procedures for following up on our recommendations to federal departments and agencies, if not kept simple, fast and supple, could conceivably lead to a lot of paper work and relatively few concrete results.

Should the government decide to follow through on its desire to place the responsibility for linguistic reform more squarely on departmental shoulders, the success of such delegation will depend in large measure on whether the Board can provide, with some timeliness, a set

of integrated and comprehensive policies and guidelines "covering all elements of service to the public and employees' language-of-work rights" as well as departmental accountability.

In Chapter I, we suggest the Government create a "Ministry of Language Equality" closely linked to the Privy Council Office. For such a new body, to be charged with all central policy-making and monitoring for language reform, the experience and dedication of many of the Treasury Board's language administrators would provide solid groundwork.

UNEMPLOYMENT INSURANCE COMMISSION

EVALUATION

Although the Commission remains the target of somewhat regular complaints of a similar nature, it has certainly made some progress since our 1975 report.

The Commission co-operated very well in finding effective solutions to 24 complaints during the period under review. Some of the problems were: English correspondence addressed to a Francophone, employees unable to obtain supplementary leave to follow a course, absence of service in French, and a questionnaire and letter written in English only. In certain instances, the cases took a little too long to resolve but lately, settlements seem to be taking place quickly.

Of the 15 recommendations this Office made in 1973, 10 (1975 showed 7) can be considered as fully put into effect. These focus on the identification of positions, staff information, translation, the public's language preference, signs, notices and publications, consultation with unions, publicity, public information and co-ordination. Of the five remaining (partly-implemented) recommendations, two deal with the rather easy-to-settle matters of correspondence and telephone service and should have been put fully to effect by now—especially since UIC has shown so much ingenuity in solving other linguistic problems. The other three outstanding recommendations concern bilingual arbitration boards, an implementation plan and the automatic availability of bilingual service. These could be cleared up through vigorous efforts.

The Commission has created a post to develop an information programme for employees. Also, it has instituted special language and professional development courses in Belleville for employees who have successfully completed language courses. Finally, the Commission has taken steps to install a telephone system (centrex) linking the Pacific

regional office in Vancouver and its district offices in Richmond, Vancouver North, Howe Sound, Burnaby, Vancouver South, Coquitlam and New Westminster.

There remain, however, a few problems in regard to offering services in both official languages. In particular, the quality of French in written communications bears watching, and telephone and receptionist services need further improvement and monitoring.

COMPLAINTS

File No. 3585—Lack of Services in French and Refusal to Provide Benefits to Unilinguals

Two French-speaking women reported to the Commissioner that they were unable to obtain services in French at the Dartmouth, Nova Scotia, office of the Unemployment Insurance Commission (UIC). In addition, they would not be able to receive benefits while taking English courses, on the basis that they were not “available” for work, although they required a knowledge of English in order to find work.

While investigating the first part of the complaint, the Commissioner asked the UIC to explain how a person could be available for work when he or she had first to spend time learning the basics of a language which was essential to finding work.

The UIC’s reply was that availability for work was one of the factors which determined a claimant’s eligibility for benefits. The fact that a person was unilingual was not in itself a restriction, but if a unilingual person insisted on finding employment in the one language which he or she spoke, in a region in which the possibilities for such employment were non-existent, that person could not be considered as having met the criteria of availability for work.

The Unemployment Insurance Act and Regulations contained provisions for the payment of benefits to persons who must take training courses in order to find employment. Since the provisions of this Act did not specify the type of training, language training was not excluded. The courses must, however, be recognized by the Commission, which had not been the case with the English courses taken by the complainants. They were therefore considered ineligible for benefits.

Following these complaints and because of the more extensive problems to which they gave rise, the UIC, after examining the situation, informed the Commissioner that it would revise its policy and modify the criteria for eligibility for benefits with regard to individuals who must

learn an additional language to obtain employment. According to these new criteria, a person who wishes to take a language course with an agency other than one of those recognized by the Commission will be entitled to benefits if a favourable recommendation is obtained from the manpower counsellor and if it is demonstrated that the language course will make it easier for the person to find employment. Eligibility for benefits is, however, restricted to claimants having a valid reason for moving to a region in which the language of work is the other official language: "While moving to follow a spouse or family is justified, a move to another part of Canada for the purpose of learning the other official language would not be considered as such" (revised directives, October 18, 1976). The UIC sent a copy of these new directives to the Commissioner.

By adopting this measure, the Commission has introduced a useful reform which is fully consistent with an enlightened application of the spirit of the Official Languages Act.

File No. 4535—Lack of Service in French

A French-speaking person found that a Vancouver office of the Unemployment Insurance Commission (UIC) refused to provide telephone service to her in French. She was advised to go to the office where one employee tried to coax her to use the little English that she knew. The complainant then had to wait an hour and a half to be served in French. She also added that she received all correspondence in English.

The complainant suggested that the names and telephone numbers of the two bilingual officers be displayed in this office and that they be published in *Le Soleil de Colombie*.

At the end of the investigation, after informing the Commissioner that the office in question had three bilingual staff members and that another bilingual position was in the process of being staffed, the UIC took the following steps to improve the situation:

- 1) Unilingual English employees received instructions to refer requests for service in French to a bilingual employee.
- 2) The director general of the Pacific region asked that the names and telephone numbers of bilingual employees be posted in each Vancouver district office and that each information officer have a copy of these numbers.
- 3) The Pacific region has had a new Centrex telephone system installed, which will link the regional office and the five Vancouver district offices. If there are no bilingual staff members in one of the district offices, it will

be possible to transfer calls from French-speaking claimants immediately to another office capable of serving the claimant in his own language.

4) Finally, the UIC had the telephone number for contacting bilingual employees published in *Le Soleil de Colombie*. This telephone number will also be published in the regional telephone directory when it next appears, in July 1977.

These concrete steps should enable the UIC to inform the people of the region that its services are automatically offered in both official languages.

URBAN AFFAIRS

EVALUATION

In general, the Ministry co-operated very well in settling eight complaints lodged against it in 1976.

The "Habitat 76" conference gave rise to a number of complaint. These touched on the poor quality of French on posters and signs failures to provide a French version of most working documents at the conference, the absence of a bilingual information officer at the conference, and a list of participating countries prepared in English only. The remaining complaints cited three problems: the absence of a French equivalent of Harbourfront News, a general meeting held by the Ministry conducted exclusively in English, and the requirement that employees translate French documents into English for the Ministry's Secretary. The Commissioner had to make only one recommendation and the Ministry agreed to put it into effect.

b) Departments and Agencies "Not Evaluated"

CANADA LABOUR RELATIONS BOARD

SPECIAL STUDY

A special study was carried out during 1976 to examine the status of English and French as languages of service and of internal communications at the Canada Labour Relations Board. It revealed that the CLRB, since its inception as an independent body in 1973, had shown determination in its efforts to achieve institutional bilingualism. In June 1976, 48% of its staff declared that French was their first official language; this percentage of French-speaking employees was far higher than that for

the federal public service as a whole. This enabled the CLRB to avoid many of the problems related to serving the public in both official languages; unfortunately, the CLRB was less successful in bringing about a more balanced use of French and English as languages of internal communications.

Potential problem areas isolated by the study team were:

- 1) at its hearings, the CLRB was not always offering its services automatically in both official languages;
- 2) in its internal operations, the CLRB was not deriving full benefit from its Francophone employees by not encouraging them to work in French. Most of them worked in English, a situation which benefited neither Francophones nor Anglophones who had received French language training;
- 3) the CLRB did not appear to make proper use of translation services, therefore failing to derive all the benefits accrued from this important instrument of linguistic reform.

The potential problems stem more from a lack of definite and clearly-formulated policy than from unwillingness on the part of the staff.

In view of the above and in order to help the CLRB comply more fully with the Official Languages Act, the Commissioner recommended that the Board:

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND ITS IMPLEMENTATION

Policy Statement on Official Languages

- (1) (a) prepare, by December 31, 1977, a new policy statement on the official languages, taking into account all the requirements of the Official Languages Act with respect to language of service and language of work;
- (b) complement this statement with concrete directives which are adapted to the conditions and particular requirements of the various branches and regions and which include practical ways and means of complying with the Act; include these directives in the manual on procedures and methods, when it is published;
- (2) develop and carry out an implementation programme or plan aimed at ensuring compliance with the requirements of the Act, indicating target dates and designating, for each stage or activity, those persons responsible for its implementation;
- (3) use, not necessarily exclusively, the findings, suggestions, and recommendations of this study for drawing up its policy statement on official languages, and incorporate them into its implementation programme or plan, whenever appropriate;

Staff Information Programme

- (4) (a) distribute its policy statement on official languages in bilingual format to every member of its staff;
- (b) adapt and develop further its staff information activity on official languages in order to take into account its policy statement and specify ways and means of putting it into effect, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in information meetings which may foster greater understanding of the Official Languages Act and may help in its implementation;

Organization, Supervision and Monitoring

- (5) (a) designate a staff member at senior management level whose duty it would be to coordinate all activities related to the official languages, so that the Chairman can be informed at all times of developments in the matter;
- (b) examine the responsibilities of the staff to whom duties have been assigned related to the official languages and, where necessary, redefine them so as to ensure that existing structures allow them to fulfil their role in all areas, with senior management's support, thus encouraging compliance with all the requirements of the Official Languages Act and of the programmes stemming from it;
- (6) (a) carefully supervise and monitor the implementation of the Official Languages Act in all sections of headquarters and offices in the regions both with respect to language of service and language of work, so as to ensure that all units continually fulfil their obligations;
- (b) regularly evaluate all activities related to the official languages and take prompt corrective action when necessary;

IDENTIFICATION OF POSITIONS AND LINGUISTIC PROFILE OF PERSONNEL

- (7) update, review and distribute to those concerned, on a regular and systematic basis, data on the identification and designation of positions and the linguistic capability of personnel in order to determine the extent to which this capability corresponds to the language requirements for service to the public and for internal communications; and, in so doing, pay special attention to the impact of staff attrition and rotation as well as to the distribution of language skills according to managerial and supervisory responsibilities and employment categories;
- (8) take whatever interim administrative measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual or those bilingual positions which are vacant, so that services to the public and to staff members can be provided in both official languages;
- (9) identify, in those areas where it is possible such as Ottawa and the province of Quebec, those positions where work could be done in French only, in the same fashion as the identification of English essential positions was done, so that the equality of status for both languages is respected;

TRAINING AND DEVELOPMENT

Language Training

(10) ensure that the benefit from investment in language training is maximized by:

(a) actively encouraging personnel to develop their newly-acquired language skills and to use French whenever possible rather than only when necessary, until such time as it achieves equal status with English for language of service and language of work;

(b) supplementing the above, where necessary, with job-related second language training courses and material adapted to specific professional requirements;

(c) encouraging employees who have acquired an adequate base in their second official language to take some of their professional courses in that language;

(d) providing, on a voluntary basis, administrative- and specialized-writing assistance to those employees who, as a result of working in more or less unilingual environments, are no longer confident of their ability to write in their own language;

(e) whenever feasible, transferring employees returning from language training, at least on a temporary basis, to units within the organization or to similar bodies at the federal or provincial levels of government where they can enjoy the opportunity of perfecting their newly-acquired skills;

(f) actively encouraging the bilingual French-speaking staff members to use their first official language regularly, reserving English for communicating with the English-speaking public served by the Board and those English-speaking employees under their supervision;

(g) seriously considering establishing a service which, in collaboration with the Translation Bureau, would prepare specialized Labour Relations glossaries that would standardize specialized terms in both languages while taking into consideration regional variances (if any);

(11) regularly inform the personnel of all opportunities involving language courses that may be taken outside regular working hours (Treasury Board Circular 1974-91, March 29, 1974) and keep them up-to-date concerning all the courses given by the Public Service Commission or within its own services;

Other Training and Development Courses

(12) (a) ensure that whenever the Board informs its staff about courses available outside, it henceforth provides information on courses given in French as well as on those given in English;

(b) henceforth offer future training and development in-house courses in French as well as in English promptly enough to enable those interested to take part in such courses in the language of their choice, as well as guarantee real equality of access to development or training courses in either language by taking the necessary steps so that if training or retraining courses are given in only one official language, those employees who wish to take their training in the other language may still benefit from the training offered in that language;

Recruitment

(13) provide definite guidelines ensuring that, at all steps in the recruiting process, its obligations under the Official Languages Act are met in full and, in particular, that all members of selection boards are able to communicate with any candidate in the official language of his or her choice;

Manpower Planning and Operational Review

(14) integrate its methods and programmes for increasing and utilizing the language capability of personnel into its future overall planning and utilisation of its manpower resources and, in particular, of its specialized resources, and include considerations related to both the languages of service and the languages of internal communication in its operational, management and policy review studies;

LANGUAGE OF SERVICE

General Rule

(15) take the necessary measures without delay so that it can offer its services to its various publics in both official languages actively and automatically and not just when specifically requested to do so; this should apply to all units which would have dealings with both language communities, whether on a regular or irregular basis;

Telephone and Reception

(16) ensure that headquarters and offices in the regions which serve both official language groups adhere strictly to the following principles concerning the procedure for answering telephone calls and receiving the public:

(a) continue to ensure that bilingual receptionists answer all telephone calls and greet the public in both official languages;

(b) ensure that unilingual receptionists and employees answering the telephone can at least identify their units in both official languages and transfer the call, using a simple, courteous phrase in the caller's language¹, to an employee who can provide service promptly and fully in the appropriate official language;

(c) continue to provide an equally appropriate reply in both languages to any and all requests for information, and check that this service is of equal quality in both;

Hearings

(17) take henceforth all necessary measures to give both language groups equal opportunity to be heard and understood in their respective languages:

(a) by ensuring that all notices of hearings indicate that:

(i) all documentation and exhibits may be submitted in either French or English;

(ii) all evidence, oral and written, may be presented in either French or English;

(iii) all witnesses may testify in either French or English;

(iv) all interventions may be made in either French or English;

¹ Such as "Un instant, s'il vous plaît" or "One moment, please".

(v) all proceedings may be conducted in French, English, or both official languages;

(b) by providing two-way (English-French, French-English) simultaneous translation for the proceedings of all hearings throughout the country, unless the Board is entirely convinced this service will not be needed, so as to:

(i) avoid errors in trying to predict or determine the possible linguistic composition of its public attending hearings;

(ii) respond to all demand that may arise for such services from its publics, the interveners and the parties to the proceedings, thus avoiding complaints;

(iii) accord equal status to both official languages;

Correspondence

(18) (a) ensure that the policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed; that all efforts are made to encourage employees with the necessary competence to originate correspondence in the official language used by its various clients to avoid delays inconsistent with equality of service, and that texts are of equal quality in both languages through the services, in each language, of persons specialized in quality control;

(b) ensure that the units or persons responsible for monitoring incoming and outgoing correspondence have sufficient knowledge of both languages to understand correspondence received and reply to it promptly, avoiding as much as possible recourse to translation;

Signs and Other Visual Indicators

(19) ensure that all signs, notices, building directories and other visual indicators or written directions, in headquarters and in the regions, continue to be bilingual and respect the equality of status of the two official languages;

Standard Letters, Forms and Other Items

(20) (a) ensure that all of its forms (regular forms, form letters and in-house forms) continue to be available in bilingual format, preferably back-to-back or in tumble form, whether they are intended for the public or for employees, and monitor the quality of the languages on forms which are already bilingual and of those which will be produced in the future;

(b) continue to ensure that all its forms which are or will be made available separately in French and English, such as the notices of hearing, appear simultaneously in both official languages, and with a note in the other language to the effect that the form is available in the other language;

(c) continue to ensure that its staff calling cards are bilingual and of equal quality in both languages and that its office stamps have equivalent wording in both languages and use the international dating system where applicable; monitor the quality of language used on those above items as well as precedence in one or the other language;

Information Services

(21) (a) continue issuing publications in bilingual format ensuring equal status as to precedence and monitoring the quality of both languages;

(b) ensure that henceforth its choice of public communications media to which it distributes material really enables the Board to convey its information to the country's two official language groups; this necessitates, among other things, taking whatever steps are required to reach weekly papers in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Use of the Two Official Languages within the Board

(22) continue its efforts to achieve institutional bilingualism throughout headquarters at the earliest possible date by providing all units with staff able to handle verbal and written internal communications in both official languages so that communication within units, between units and with offices in the regions can be carried out in both official languages;

(23) develop without delay (in view of the present imbalance between the use of the two official languages in planning and carrying out the Board's responsibilities, and in internal communication) a programme that will foster the use of French and make it easier for employees who choose to do so to use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status:

(a) by conforming with a policy statement on the official languages requiring that, as a general rule, employees should be able to work in the official language of their choice;

(b) by establishing administrative structures such as *groups* which would work primarily in French, and by making sure that all personnel who communicate with the above mentioned groups have a sufficient command of French to avoid preventing the members of such groups from using that language;

(c) by taking the necessary administrative measures to increase the number of unilingual French employees;

(d) by taking concrete measures to make it possible to use French in meetings, seminars and conferences and in communications with the Quebec region;

(e) by encouraging Francophones and their English-speaking bilingual colleagues, in all possible ways, to extend the functional use of French in oral and written internal communications, especially during professional meetings, in the drafting of reports and in the accomplishment of tasks related to information programmes;

Work Instruments

(24) continue to ensure that all internal forms, bulletins, memoranda, directives, guidelines, etc., are bilingual; ensure that henceforth all such documents appear in both official languages simultaneously in such a way that precedence is not given always to the same official language, and continue the policy whereby any new manual or amendment to a manual is published simultaneously in both official languages;

(25) ensure that both official languages are equally respected in terms of spelling, syntax and terminology by monitoring the quality of both official languages used in all internal written documents;

Auxiliary Services

(26) ensure that, where such is not already the case, all services to personnel (classification, finance and others) are equally available at all times in both official languages to employees of both language groups;

(27) ensure that all job descriptions are available in both official languages by March 31, 1977, and arrange to have all future job descriptions available simultaneously in French and English;

(28) continue to supply French-language material in the library on the same range of subjects as English-language material, thus enabling staff members to carry out their duties in French as well as in English by:

(a) keeping abreast of current bibliographical material in both official languages and by circulating information on the subject to staff members;

(b) maintaining regular contact with publishers, suppliers and libraries which can provide advice and assistance;

(c) asking members of the staff to recommend works in French;

Translation

(29) take immediately all administrative measures required within the Board to improve the translation process;

(30) take the necessary concrete steps towards fast and efficient review of translated texts for quality control prior to their distribution, so as to ensure that all such documents appear in both official languages simultaneously and without undue delay, and that they are of equal quality in both of the official languages;

CONSULTATION

(31) maintain liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in those cases where implementation of the preceding recommendations so requires;

JOB SECURITY AND PROMOTION

(32) ensure that, in implementing the recommendations listed in this report, the job security or career opportunities of its personnel are not jeopardized;

HANDLING OF COMPLAINTS

(33) deal with complaints taken up with the Board by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the CLRB with respect to the recommendations contained in this report, or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

It seems appropriate, because of the obvious efforts made by the Canada Labour Relations Board, and particularly by its executive, to comply with the Official Languages Act, to publish the complete text of a letter from the Chairman of the Board, dated February 8, 1977. This letter was in reply to the report on the special study of this federal

institution and to the recommendations arising from the study. The Chairman points out certain fundamental problems which he sees as obstacles that the Board cannot overcome on its own.

[TRANSLATION]

Dear Mr. Spicer:

Thank you for your letter of January 10. I have read the report which came with it and I am pleased to see that your Office's Special Studies Service encountered a "lively interest in questions related to the official languages", at the Board.

We greatly appreciated the interest in the Board's problems shown by those who conducted the study. They brought to our attention a number of difficulties which we are willing to tackle as soon as possible. In some cases they were able to propose ingenious solutions which will no doubt be very useful.

Unfortunately, in my opinion, the report does not take into consideration the real problems that an organization like ours faces in applying the official languages policy.

I came to Ottawa in early 1973 to take on the chairmanship of the Canada Labour Relations Board. As a French-speaking native of Quebec I placed a great deal of hope in the official languages policy. I was determined to do everything possible to apply it fully at the CLRB. In this, moreover, I was able to rely on the complete co-operation of my colleagues and the staff at the Board. After four years, however, I am forced to admit that even an enormous amount of good will is not enough to make the equality of the two official languages a reality, either in terms of language of work or in terms of language of service.

Since it is neither possible nor desirable to demand that all Board members and employees be bilingual, it is essential that we be able to count on particularly efficient support services in the fields of translation and revision of texts and simultaneous interpretation. Such is not the case.

The Board must act rapidly, because of the nature of its duties. The slowness of translation services is well known, and as a result our staff members very often choose to translate short texts themselves in order to avoid unacceptable delays. Need I add that this task is almost always performed by Francophones? I readily admit that the quality of these translations often leaves something to be desired. One must not conclude, however, that this practice means there is a choice between a quick but poor translation and a better quality translation that takes a lot of time. More often than not the text we receive from the translation service is so badly written or expresses the author's ideas so poorly that valuable time must be spent revising it, if not rewriting it completely. The Board's vocabulary is highly specialized and the translation service appears to be unable to provide us with adequate service. This is obviously a problem which unilingual persons or those with only a superficial knowledge of the other language may well not grasp.

Similar problems occur with simultaneous interpretation. I should point out first that the regulations which govern such services considerably limit their availability. We must predict, plan and reserve a long time in advance and this is not always possible. Therefore, we try to restrict ourselves to using interpreters only for the Board's public hearings, when there is reason to foresee that these

services will be useful. The fact remains that these services, too, are very uneven in quality, for the same reasons as for written translations. Furthermore, it is still extremely difficult, if not impossible, to replace an interpreter or a team of interpreters on short notice. This causes unwelcome delays, inconvenience for the parties appearing before us and additional expenses.

But, these are problems beyond our control, since the translation and interpretation services are provided by the Secretary of State Department. Some translators and interpreters are very conscious of this fact, by the way, and do not hesitate to remind us that they "do not report to us". This division of responsibility is totally incompatible with the close co-operation which ought to exist between such services and the agencies they serve, including ourselves.

There are difficulties at all levels. Still, rightly or wrongly, we have chosen to take particular care in the application of the official languages policy to our relations with the public. Translation of "internal" correspondence or documents takes a back seat. In addition, it is not possible to have the services of interpreters for official or unofficial meetings in which unilingual Board members or personnel participate. Such meetings cannot be predicted or planned far enough in advance to reserve interpretation services. In any case we do not have sufficient financial resources to provide ourselves with such "luxuries". In these circumstances, is it surprising that the Board's working language is English? Which group do you think pays the cost of the bilingualism policy—Francophones or Anglophones?

Under the circumstances, I cannot help but be astonished by the tenor of your report. All of your recommendations are addressed to the Canada Labour Relations Board, even though it is clear that the achievement of the goals you have proposed is only very partially within our power. We cannot hire the people we want, when we want, on the conditions we would like. The financial resources available to us are strictly limited and controlled. We are not responsible for the language training of our employees. We must use the services of translators and interpreters who do not report to us. Do you really think that the CLRB can do any better than to keep on "doing its best"?

You can be certain, Mr. Spicer, that we shall do our utmost to put your recommendations into practice.

I note that, according to section 25 of the Official Languages Act, "it is the duty of the Commissioner to take all actions and measures within his authority with a view to ensuring recognition of the status of each of the official languages and compliance with the spirit and intent of this Act in the administration of the affairs of the institutions of the Parliament and Government of Canada." May I respectfully suggest that the problems I have just described deserve your immediate attention. I hope that one day I will be able to study your suggestions and recommendations on how to solve them.

Yours faithfully,
Marc Lapointe, QC
Chairman

This letter clearly presents the problems that institutions run into in trying to comply fully with the Official Languages Act; although it is the duty of the institutions to take all short- and long-term measures to solve these problems, the final responsibility sometimes lies with other organizations.

Since this letter brings the Translation Bureau into question, it should be pointed out that the Commissioner's Office made a special study of the Bureau, the recommendations from which appear elsewhere in this Report. We learned from the study that the Translation Bureau is attempting to iron out the difficulties which it sometimes encounters with its clients; in addition, it was found that some organizations have practices which prevent the Translation Bureau from assisting them as much as it would like. Perhaps Treasury Board, in order to find some solutions, could look into these and other problems which, because they are more general, are less easy for the institutions themselves to correct.

The problems presented by the language of work which were noted by the Canada Labour Relations Board, are also found in some form or other in many federal institutions. In this area the solution depends largely on the organization itself, and on the imagination and effort which it puts into solving them. We can only encourage the institutions to pursue with renewed vigour—if possible—the goal of equality of status for the two official languages as set forth by Parliament in the Act, reiterated in the Parliamentary Resolution of June 1973 and clarified in the Treasury Board guidelines of August 1975.

CENTRAL MORTGAGE AND HOUSING CORPORATION

COMPLAINT

File No. 4381—Nous déménageons

A complainant alleged that the Corporation's office in Windsor, Ontario, advertised in *The Windsor Star* in English only that it was moving.

The Corporation said that an advertisement in English had indeed been placed in an English-language daily newspaper; however, Windsor had no French-language daily.

Authorities of the Corporation's office had been aware of the need to offer bilingual services to the significant French-speaking population of the region and so had sent a bilingual notice to all regular clients informing them of the move.

The Commissioner was of the opinion that the absence of a French-language daily newspaper in Windsor did not relieve the Corporation's regional office of its responsibility to publish its advertisements simultaneously in both official languages; neither did the sending of a bilingual notice to regular clients only, since the purpose of the announcement was presumably to inform the public at large.

The Commissioner therefore recommended that, in similar cases, the Corporation:

- 1) ask its branch offices to publish a French version of each advertisement or notice in a local French-language daily or weekly or else to publish the advertisement or notice in a bilingual format in the English-language written press;

- 2) ask its branch offices, in cases where the region has no French-language daily or weekly, to arrange for a French version of its advertisements or notices to be broadcast over the CBC's French-language radio and television stations.

The Corporation accepted the first recommendation and reminded the Ontario Regional Office that where no second-language medium was available, a bilingual advertisement should be published in the unilingual medium. Although its official languages policy was already quite explicit in the matter, the Corporation issued a directive concerning bilingual advertisements and brought it to the attention of all employees. A copy of the directive was sent to the Commissioner upon his request.

The Corporation could not, however, agree with the Commissioner's second recommendation and replied: "If, in the absence of local French-language dailies, offices were to advertise through Radio-Canada—radio or television—this would imply that these advertisements would also have to be broadcast through CBC stations, or the point of contention would still remain".

The Commissioner regretted that the Corporation could not agree with his second recommendation, especially as he did not share the opinion that, in the special circumstances, equivalent English advertisements on CBC stations would be obligatory.

COMMUNICATIONS

SPECIAL STUDY

The Department of Communications (DOC) has four main responsibilities: development of a national policy for management of the electromagnetic spectrum and the granting of necessary authorizations for its use by individuals; monitoring this use; meeting government telecommunications requirements; and lastly, participation in scientific and technical research in the fields of space and telecommunications. The Government Telecommunications Agency (GTA) and the Communications Research Centre (CRC) are two agencies set up in the National Capital Region (NCR) and attached to the Department.

We noted in our study that service to the public in the Quebec region was of equal quality in French and in English, and that signs and

publications in the majority of cases respected the equality of status of the two languages.

The study showed that DOC was unable to serve French speakers in French, especially those living west of Ottawa, that it could not always answer the telephone in both languages and that it was especially unable to provide all work instruments in French for its French-speaking staff.

There are two essential difficulties which the following recommendations are intended to overcome: one is that internal communications of a technical and scientific nature cannot be carried on in French, and the other is that new knowledge is accumulated almost exclusively in English. These are considerable obstacles to the observance of equality of the two official languages and involve creative activities which few people are able to undertake or become a part of in their second language. There is a risk, therefore, that language training will be inadequate as a remedy. Historically, the DOC and its predecessors, Transport and National Defence, contributed greatly to the growth of university research programmes and, as a result, to the training of specialists, many of them now working for the Department. Circumstances were such that the institutions promoted were English-speaking. This explains the almost total lack of relevant technical or scientific research in French in Canada. Equal status does not mean duplication of research, but rather a pooling of talents of both English-speaking and French-speaking researchers. Information obtained by interviewing people in the Department revealed that recruitment was often by co-optation, or the "old-boy network", which, in view of the marked preponderance of English in the various components of the Department, distinctly favoured the majority language group and at the same time prevented the French language from taking its rightful place in the organization's activities.

The recommendations made in the study take into account the intrinsic interest for the country of the research carried out by the Department and the strategic importance of telecommunications in social and political development.

In order to assist the Department and induce it to observe fully the requirements of the Act, the Commissioner recommended that it:

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND ITS IMPLEMENTATION

Policy Statement on Official Languages

(1) draw up, by March 31, 1977, a policy statement on the official languages, taking into account all the requirements of the Official Languages Act with respect to language of service and language of work;

(2) develop and carry out an implementation programme with respect to the Official Languages Act, indicating target dates and designating persons or centres responsible for each stage or activity, specifying the practical ways and means of complying with the Act; include these directives in manuals on project procedures and methods;

(3) use, not necessarily exclusively, the findings, suggestions and recommendations of this study for drawing up its policy statement on official languages, and incorporate them into its implementation programme whenever appropriate;

Staff Information Programme

(4) (a) distribute its policy statement on official languages in bilingual format to every member of its staff and to all new employees and inform them concerning whatever actions are necessary to comply therewith;

(b) adapt and continue its staff information programme on the Official Languages Act, in order to take into account its policy statement and specify ways and means of putting it into effect, noting that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further understanding and implementation of the Official Languages Act;

Organization, Supervision and Monitoring

(5) examine the responsibilities of the Bilingualism Programmes Branch and, where necessary, redefine them so as to ensure that its structures allow it to fulfil its role, with senior management's support, in all areas and to encourage compliance with all the requirements of the Official Languages Act and of the programmes stemming from it;

(6) (a) carefully supervise and monitor the implementation of the Official Languages Act in all sections of headquarters, the CRC, and offices in the regions both with respect to language of service and language of work, so as to ensure that all units always fulfil their obligations;

(b) make regular evaluations of all activities related to the official languages and take prompt corrective action when necessary;

Language Profile

(7) maintain, review and distribute to those concerned, on a regular and systematic basis, data on the identification of positions and the linguistic capability of personnel in order to determine the extent to which this capability corresponds to the language requirements for service to the public and for internal communications; and, in so doing, pay special attention to the impact of staff attrition and rotation as well as to the distribution of language skills according to managerial responsibilities and employment categories;

(8) take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual or which are vacant so that communications with its publics and with staff members can be conducted in both official languages;

(9) advance, where necessary, the designation dates for supervisory and managerial positions in units where there is already a number of employees of both official languages so as to increase opportunities for them to work in the language of their choice;

Recruitment

(10) (a) provide definite guidelines ensuring that, in all aspects of recruitment, its obligations under the Act are met in full and, in particular, that all members of selection boards are able to communicate with any candidate in the official language of his or her choice;

(b) intensify its contacts with French-language institutions and professional associations with a view to attracting qualified French-speaking specialists in areas where it has not to date had sufficient French-language capability to guarantee the equality of status of both official languages as languages of service and of internal communication;

(c) integrate its methods and programmes for increasing and utilizing the language capability of personnel into its overall planning and utilization of its manpower resources and, in particular, of its specialized resources, and include considerations related to both the languages of service and the languages of internal communications in its operational, management and policy review study;

(11) take the necessary measures without delay to raise its level of institutional bilingualism in areas where it is now inadequate, particularly in the cases noted in the following recommendations, by judiciously deploying a sufficient number of bilingual personnel or by assigning unilingual employees from each language group to appropriate positions within a unit so that it can serve its publics in both official languages actively and automatically and not just when specially requested to do so; this should apply to all units which should normally have dealings with both language communities;

Telephone, Reception and Equality of Service in Both Official Languages

(12) ensure that henceforth headquarters, the CRC, and offices in the regions which serve both official language groups adhere strictly to the following principles concerning the procedure for answering telephone calls and receiving the public:

(a) ensure that bilingual receptionists answer all telephone calls and greet the public in both official languages;

(b) ensure that henceforth unilingual receptionists and employees answering the telephone can at least identify their units in both official languages and transfer the call, using a simple, courteous phrase in the caller's language,¹ to an employee who can provide service promptly and fully in the appropriate language;

(c) take steps to ensure that, in future, headquarters, the CRC, and offices in the regions which serve the two language groups are able to provide an equally appropriate reply in both languages to any and all requests for information;

(d) ensure that the GTA be able to provide its services everywhere to all its clients in both official languages;

(e) make sure that precedence is always given to the appropriate language, according to the population being served;

Accessibility of Services

(13) (a) ensure henceforth that information on its objectives, services, and so on which is made available nationally does in fact reach both official language

¹ Such as "Un instant, s'il vous plaît" or "One moment, please".

groups in their respective languages on an equal basis; inform the public of its ability to meet the demand for services in either official language;

(b) take all necessary measures to give both official language groups access in their respective language to its services and make communication in both official languages possible;

(c) by December 31, 1976, take an inventory of the readers of its publications, "In Search" and "Jour 60 Days" for instance, by province and by mother tongue in order to ensure that it is actually communicating with both linguistic groups and that the information it makes available is equally accessible to each; keep this inventory up to date in order to be able to correct any inequalities, as regards official languages, which may occur in the accessibility of the Department's information;

(d) ensure, if regional information officers are appointed, that these persons are in fact bilingual and that their job description explicitly provides for the establishment and maintenance of contact with the two linguistic groups in order that all services and information are made available to each of these in their own official language;

Correspondence

(14) (a) ensure that the policy of answering mail in the language of the addressee continues to be observed and that all efforts are made to encourage employees with the necessary competence to originate correspondence in the official language used by its various clients; avoid delays inconsistent with equality of service and ensure that texts are of equal quality in both languages;

(b) encourage such efforts by ensuring that the units or persons responsible for monitoring incoming and outgoing correspondence have sufficient knowledge of both languages to understand correspondence received and reply to it promptly, avoiding recourse to translation;

Signs, Telephone Listings and Other Items

(15) (a) ensure that by March 31, 1977, all signs, notices, building directories and other visual indicators or written directions in any part of headquarters, the CRC, or the offices in the regions are bilingual and respect the equal status of the two official languages;

(b) strive for greater uniformity in listing government departments and agencies in telephone directories and ensure that these listings are of equal quality and contain the same details in both official languages;

Standard Letters, Calling Cards and Other Items

(16) (a) make all its forms (regular forms, form letters and in-house forms used at headquarters, the CRC, and at offices in the regions) available in both languages by March 31, 1977, whether they are intended for the public or for employees, and monitor the quality of the language on forms which are bilingual now or will be made so in the future;

(b) continue to ensure that all its forms which are made available separately in French and English appear simultaneously in both official languages;

(c) ensure that, by March 31, 1977, its staff calling cards are bilingual and of equal quality in both languages and that its rubber or other stamps have

equivalent wording in both languages and use the international dating system; monitor the quality of language used on all calling cards and stamps;

(d) take the necessary steps to have bilingual wording on the identification cards carried by personnel;

Information Services

(17) (a) continue to encourage publication in bilingual format and to ensure that all publications with separate French and English editions appear simultaneously in both official languages;

(b) indicate in the unilingual editions mentioned in (a) the existence of equivalent versions in the other official language and the place where they can be obtained;

(c) examine its distribution of publications printed separately in the two languages in order to ensure that addressees receive the appropriate edition and, where necessary (Canadian embassies and consulates, for example), both editions simultaneously;

(d) ensure that henceforth its choice of public communications media really enables the Department to provide service to the country's two linguistic communities; this necessitates, among other things, the use of weekly papers in provinces or areas where dailies are published in only one of the official languages;

Participation in International Meetings

(18) ensure that its delegations to international meetings are, as a general rule, capable of taking part in proceedings in either official language and of conveying an impression of Canada's bilingual character;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Use of the Two Official Languages Within the Department

(19) (a) achieve institutional bilingualism throughout headquarters at the earliest possible date by providing all units with staff able to handle verbal and written internal communications in both official languages so that communication within units, between units and with offices in the regions can be carried out in both official languages;

(b) have therefore in the units concerned personnel capable of providing all the services offered to regional staff in both official languages;

(20) develop immediately (in view of the present imbalance between the use of the two official languages in the planning and carrying out of the Department's responsibilities, and in internal communications) a programme that will foster the use of French and make it easier for employees who choose to do so to use that language, thereby ensuring that the use of the two official languages reflects their equal status;

(a) by conforming with a policy statement on the official languages requiring that, as a general rule, every employee should be able to work in the official language of his choice;

(b) by examining the possibility of establishing administrative structures (such as units working in French or French-language groups) at every level in the headquarters organization which would work regularly and primarily in French and by making sure that all experts, specialists or technicians who take part in the activities of the above-mentioned groups have a sufficient command of French to avoid preventing the members of such groups from using this language;

(c) by taking the necessary administrative measures to increase the number of positions at headquarters that require a knowledge of French, an additional means of achieving the equal status of the two official languages;

(d) by making it possible to use French in meetings, seminars and conferences and in communications with the Quebec region;

(e) by encouraging Francophones and their English-speaking colleagues, in all possible ways, to extend the functional use of French in oral and written internal communications, especially during technical and professional meetings, in the drafting of reports and in the accomplishment of tasks related to information programmes;

(21) ensure, in accordance with its policy statement and notwithstanding the long-term measures it has taken to implement the Treasury Board directives, that verbal and written communications are possible in French and English in the offices of the Atlantic and Ontario regions, and wherever the departmental staff configuration would allow such communications; inform the staff of this in writing by December 31, 1976, or earlier if possible;

Work Instruments

(22) undertake an ongoing and thorough review of all administrative, scientific and technical manuals for internal use, verifying their actual linguistic status and establishing a list of priorities and deadlines which will guarantee that up-to-date versions of all these manuals and their amendments are available in both official languages by December 31, 1978, at the latest, and continue the policy whereby any new manual or amendment is published in both official languages simultaneously;

(23) make all internal forms, bulletins, memoranda, directives, guidelines, etc., bilingual, so that all these documents are available in French and in English by March 31, 1977; ensure that henceforth all such documents appear in both official languages simultaneously without systematically giving precedence to one of the official languages;

(24) examine, perhaps in conjunction with the Department of Supply and Services and with Canadian and foreign manufacturers and distributors, the situation regarding the operating and maintenance instructions which accompany instruments used by its staff as well as the markings thereon with the object of obtaining French versions of these, or where French versions do not exist, taking the necessary steps to make these instructions and markings available in both official languages, no later than March 31, 1977;

(25) ensure that both official languages are entirely respected in terms of spelling, syntax and proper usage in the directories issued by the Government Telecommunications Agency:

(a) by monitoring the quality of both official languages used in government listings published in the various telephone companies' directories;

(b) by being particularly watchful that the format is standard "from coast to coast" and that the linguistic quality is the same in both languages;

Auxiliary Services

(26) ensure that, where such is not already the case, all personnel services (staffing, staff relations, classification and others) are equally available at all times in both official languages to employees of both language groups;

(27) re-examine without delay the designation dates and the language requirements of positions in the financial and administrative services in the regional offices with a view to giving them the capability needed to provide their services in French and English;

(28) ensure that all job descriptions are available in both official languages by March 31, 1977, and arrange to have all future job descriptions available simultaneously in French and English;

(29) immediately take whatever measures are required to provide support and technical services (stenographers, technicians, clerks, and so on) in the appropriate language in all cases where the non-availability of these services in French or in English prevents staff members from using their own language as language of work;

(30) increase the amount of French-language material in the main library and in the research centre library sufficiently by March 31, 1977, to enable staff members to carry out research and other projects on the same range of subjects in French as in English;

(a) by keeping abreast of current bibliographical material in both official languages and by circulating information on the subject to staff members;

(b) by maintaining regular contacts with publishers, suppliers and libraries which can provide advice and assistance;

(c) by acting on the suggestions of members of the staff and asking them to recommend works in French;

(d) by ensuring that henceforth the library's collection and acquisitions reflect the equal status of the two official languages, thus enabling the staff to carry out their duties in French as well as in English;

(e) by taking all possible measures to increase the amount of information available in French in the scientific, technical and professional sectors and thus respect the equality of the two official languages;

TRAINING AND DEVELOPMENT

Technical Training

(31) (a) ensure that its staff is henceforth informed about all the training and upgrading courses available and that the official language in which the courses are to be given is specified; as well, take such measures as are necessary to make equivalent courses in English and in French equally available in terms of frequency and accessibility to the staff;

(b) allocate henceforth (considering its traditional activity in the English-language context) sufficient resources to the creation, within Canadian French-language institutions (universities, colleges, and so on), of teams capable of providing the Department with needed expertise for purposes of both recruitment and contract research, with a view to compensating for the influence of the accumulation of knowledge in only one of the official languages, which deprives one of these languages of its status as an equal official language and prevents its use as an instrument of creative imagination which can be employed in fulfilling the Department's functions;

(c) henceforth offer technical training and upgrading courses in French promptly enough to enable those interested to take such courses in the language of their choice, since too long a delay in offering courses in French can easily result in a *de facto* requirement that bilingual French-speaking employees take the courses in English;

(d) guarantee real equality of access to training courses in either language by taking the necessary steps so that if, at certain times or in certain places, training or retraining programmes are given in only one official language, those employees who wish to take their training in the other language may still benefit from the training offered;

Language Training

(32) ensure that the investment in language training is fully utilized, by:

(a) actively encouraging personnel to use their newly-acquired language skills and to use French whenever possible rather than only when necessary;

(b) supplementing these programmes, where necessary, with specialized second language training courses adapted to specific technical and professional requirements;

(c) encouraging employees who have acquired an adequate base in their second official language to take some of their professional or technical courses (whether these are given by the Public Service Commission or by private institutions) in that language;

(d) continuing to provide, on a voluntary basis, administrative-writing assistance to those employees who, as a result of working in more or less unilingual units, are no longer confident of their ability to write in their own language;

(e) whenever feasible, transferring employees returning from language training, at least on a rotational basis, to units within the organization where they can enjoy the opportunity of perfecting their newly-acquired skills;

(f) by actively encouraging the bilingual French-speaking staff members to use their first official language regularly, reserving English for communicating with the English-speaking public served by the Department;

(33) examine, by March 31, 1977, language training requirements of all kinds outside the NCR;

(34) regularly inform the personnel of all opportunities involving language courses that may be taken outside regular working hours (Treasury Board Circular 1974-91, March 29, 1974) and keep them up to date concerning all the courses given by the Public Service Commission or within its own services;

CONSULTATION

(35) maintain liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in those cases where the implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY AND PROMOTION

(36) avoid jeopardizing the job security or career opportunities of its personnel in implementing the recommendations listed in this report;

HANDLING OF COMPLAINTS

(37) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

GOVERNMENT OF THE NORTHWEST TERRITORIES

COMPLAINT

File No. 3908—Not Much French Up North

An English-speaking resident of the Northwest Territories (N.W.T.) maintained that, with the notable exception of the Territorial Commissioner's Annual Report to the Minister of Indian Affairs and Northern Development, the N.W.T. Government's publications, correspondence and notices were in English only.

The N.W.T. Government agreed that its Annual Report was its only official publication printed in both official languages. It said that it was not unmindful of the Official Languages Act but in the present circumstances it had to give priority to the languages of the people who lived in Canada's North. At the time of the 1971 Census, only 1,160 (3.3 %) of the residents of the Northwest Territories had French as their primary language; and among population centres, only Frobisher Bay in the Eastern Arctic now had a significant proportion of French-speakers.

On the other hand, there was a large number of native Northerners whose language was neither English nor French; and the Government had been directing its linguistic endeavours towards improved communication with them in their own languages (four Indian languages and two dialects of Inuktitut). Progress had been made along these lines but much still remained to be done before the Government could be sure that its programmes and services were being adequately presented to the native

people. If the federal government could then provide sufficient funds and staff, a start could no doubt be made on improving the status of French in the North. In the meantime, the Territorial Government would, as far as possible, respond to all residents of the Northwest Territories in the language the writer used.

The Commissioner told the Territorial Government that he was much impressed by its efforts to serve the native people of the North in their own languages. However, he would not like to see compliance with the Official Languages Act postponed until the Government was satisfied that such efforts had been fully successful.

On the question of application of the Act to the Northwest Territories, the Commissioner's legal adviser gave an opinion which paralleled that given concerning the Yukon Territorial Government during investigation of the complaint against it (*Fourth Annual Report*, pages 371-374). That Government and the Department of Indian Affairs and Northern Development had been able then to make a co-operative effort to evolve a practical approach to the use of the official languages: as an interim measure, it had been decided to have the Territorial ordinances and regulations translated into French.

The Commissioner therefore recommended that the Government of the Northwest Territories:

- 1) take the initiative in exploring with the Department of Indian Affairs and Northern Development the possibility of the Department's funding the translation and publication of the Territorial ordinances and regulations in both official languages; and
- 2) encourage local offices of federal institutions to offer their services to the public in the official language of the individual's choice, wherever the linguistic composition of their staff allows it.

The Territorial Government accepted both of the Commissioner's recommendations noting that it would take the initiative in having federal funds allocated, beginning with its 1978-79 budget, for the purpose of having Territorial ordinances and regulations translated into French.

The Commissioner thanked the Government of the Northwest Territories for its co-operation and asked to be kept informed of developments.

JUSTICE

SPECIAL STUDY

The purpose of the study was to determine the extent to which the equality of status of the two official languages was being observed in the

services the Department provided to its specific clientèle and the general public as well as in its internal activities. The drafting of legislation, one of the Department's main functions, was given especially close scrutiny because of its major significance.

The following recommendations are based on the data supplied by the Department and on the information gathered from about one hundred interviews held from December 1975 to May 1976 at Department headquarters, in the regional offices and in the legal services attached to the other federal government departments and agencies.

The situation has definitely improved over the last ten years, but the fact remains that, although the senior managerial staff are open-minded toward and interested in French, the Department has taken a somewhat passive attitude toward ensuring the equality of status of the two official languages. The study showed that the Department had not drawn up any policy statement on official languages which, along with specific guidelines, might have served to keep the staff informed of the policy they should follow in order to comply with the provisions of the Act. Within the Department, the language issue was generally considered to be a hindrance imposed from outside which could be easily dispensed with.

While the Department of Justice has adopted the principle of replying to correspondents in their language and publishing information in both official languages, it is far from being seen as a bilingual federal government institution. This is probably due to the fact that, especially in in the departmental legal services and in regional offices in English-speaking areas, contacts that clients and members of the general public have with the Department are usually in English only. From the interviews there emerged the fairly widespread view that the use of French should be limited to communications with Quebec and that English should be the language used in communicating with the rest of the country, whether both language groups were present or not. In addition, some Anglophone employees said they saw no purpose in communicating with French-speaking federal government employees in French because the latter were after all bilingual!

Except in the Quebec region, the degree of institutional bilingualism in the Department's regional offices was clearly not adequate to enable them to provide services in French to Francophone minorities in areas where the size of the French-speaking population fully justified a level of bilingualism sufficient to achieve in fact the equality required by the Act.

Within the Department, French was rarely used as the working language by French-speaking legal advisers except in Quebec, and at Department headquarters, in the Civil Law Section and certain units in the Planning and Research Sections where the Anglophone heads were making an effort to encourage their Francophone staff to use their first

language in the performance of their duties. The tentative explanation given for the relatively small number of Francophone employees and the limited use of French in most units outside the Civil Law Section was that departmental activities were based largely on Common Law. While this argument may be valid for some of the sectors that deal exclusively with the English-speaking provinces, the pervasive use of English in other sectors is not so easily justified since work on either legal system could be carried out in French just as well as in English. The changes that have occurred in the use of the two languages in the New Brunswick legal system and the experiments being carried out in Ontario are altering the situation and at the same time causing pressure for adjustments in institutional bilingualism. The fact that the majority of upper- and middle-management positions in the Département were held by Anglophones has also helped to tip the balance in favour of English. With regard to the Administration Section, considerable progress still had to be made before Francophone employees could be guaranteed services in their own language.

It was in legislation that the most basic obstacles to the equality of the official languages appeared. Although the French versions of legislation have improved considerably, the general consensus was that, because bills are drafted initially in English, the French versions are still an embodiment of the Common Law approach, whereas they should not only encompass the principles of both Canadian legal systems but also reflect the intrinsic qualities of the French language.

In order to help it to fulfil its obligations in this sphere and in other areas where certain acts or omissions constitute or could constitute violations of the Act, the Commissioner has recommended that the Department of Justice:

POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES AND IMPLEMENTATION

- (1) draw up, by October 30, 1977, a policy statement on the official languages, taking into account all the requirements of the Official Languages Act with respect to language of service and language of work;
- (2) develop and undertake implementation of a programme or plan, by December 31, 1977, for ensuring compliance with the Act within the Department; include directives adapted to the particular conditions and requirements of the different sectors; designate, for each sector or activity, the persons responsible for applying the Act and set appropriate target dates;
- (3) use the observations and recommendations of this report in drafting its policy statement and integrate them where necessary into the implementation programme;

INTERNAL DISTRIBUTION OF OFFICIAL LANGUAGES INFORMATION

- (4) distribute, by December 31, 1977, its policy statement on the official languages in bilingual format to every member of its staff; provide a copy to all

new employees and inform them as to how to comply therewith; incorporate into the staff administrative manual its statement as well as all useful information and directives connected with it;

(5) disseminate information regularly on its official languages programme or plan, in order to keep staff members informed of their responsibilities and to instruct them concerning ways and means of fulfilling these responsibilities; note that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in information sessions to foster a better understanding of the Official Languages Act and facilitate its application;

ORGANIZATION AND SUPERVISION

(6) define, by March 31, 1977, the duties of staff responsible for official languages activities and see that the administrative structures enable them, with the support of top management, to fulfil their role in a systematic and unified manner across the Department;

(7) maintain a sustained follow-up operation at headquarters as well as in the regions to ensure that all departmental units carry out their obligations concerning the Act, with respect to both language of service and language of work; periodically reassess the situation and take whatever corrective measures are indicated;

LANGUAGE REQUIREMENTS OF POSITIONS

(8) up-date, by June 30, 1977, and review regularly and systematically its data on the language requirements of positions and the linguistic capabilities of incumbents in order to ascertain the extent to which the staff is able to meet the language needs of its clients and exercise its own language rights within the Department:

(a) by paying special attention to the turnover in personnel and to staff distribution according to language, at the management and supervisory levels and in the various employment categories;

(b) by taking whatever interim measures are necessary in the case of positions which have been declared bilingual but are occupied by unilinguals;

(9) alter, where necessary, by June 30, 1977, the language requirements of positions so that staff may at all times provide bilingual service to clients of the Department and work in the language of the staff's choice, by advancing, where necessary, the designation date for supervisory positions held by unilinguals in sectors in which there are employees of both language groups;

RECRUITMENT

(10) implement, by December 31, 1977, a recruitment programme to ensure the presence of members of both language groups in such equitable numbers as will achieve equal status of the official languages from the standpoint of their use in all sectors of the Department:

(a) by incorporating into it a manner of proceeding that will counteract the limitative practices reported in certain sectors, particularly in filling legal adviser (LA) positions;

(b) by taking into account the real language requirements of the positions to be filled and the bilingual capability of the various units which normally come into contact with the two language groups, both inside and outside the Department;

(c) by incorporating into the staff administrative manual all useful information concerning the linguistic aspect of the recruitment programme;

(d) by distributing precise guidelines on the entire matter;

(11) take measures without delay to attract French-speaking lawyers, managers and support staff in sectors where they are in such small numbers as to limit the Department's opportunities to put into practice a policy promoting total adherence to the principle of equal status, rights and privileges for the two official languages:

(a) by evaluating the Department's relations with universities, professional associations, law offices and other organizations for purposes of recruitment, in order to determine the extent to which the members of the two language groups are actually reached through the Department's recruitment methods;

(b) by adapting its annual articling student recruitment programme, as far as possible, to the articling terms established by Provincial Bar Associations to ensure within its services, from one year to the next, an equitable representation of both language groups;

(c) by examining the situation respecting the hiring of French- and English-speaking summer employment law students, in view of their favoured status as potential candidates for permanent positions in the Department;

(12) ensure that all members of selection boards can communicate with candidates in the official language chosen by the latter; inform candidates of this right in advance;

(13) revise, if necessary, the documentation intended for future candidates so as to ensure that they are fully aware of their rights and privileges as well as of their obligations under the Act;

LANGUAGE TRAINING

(14) provide information to staff in all categories, on a regular basis, at headquarters and in the regions, on its language training programme and enrolment procedures, as well as on available development courses; provide staff with information on the language courses given in their region by private institutions of learning and inform them of procedures for reimbursement of expenses;

(15) give staff as much encouragement as possible to seek opportunities to use their new language in the performance of their duties as well as outside the Department; include in its language development courses a vocabulary based on the professional interests of participants: lawyers, administrators and others;

MANPOWER PLANNING

(16) adopt a manpower planning policy designed to ensure that clients receive bilingual service at all times and that employees in both language groups enjoy equal opportunity to achieve their career goals in the Department in the official language of their choice:

- (a) by modifying, if necessary, existing staffing practices within the Department so as to ensure a better balance of French- and English-speaking personnel wherever the degree of institutional bilingualism is inadequate;
- (b) by assigning French-speaking lawyers to all points in the regions where circumstances warrant so doing, to departmental legal branches and to those sectors at head office where the absence or insufficient use of French runs counter to the equal status of the two official languages prescribed by the Act; by giving special attention to the possibility of assigning French-speaking Civil Law or Common Law specialists to positions traditionally assigned to Anglophones;
- (c) by planning short- and long-term measures to give French a more equitable place at the decision-making level;

MANPOWER DEVELOPMENT

- (17) consider language preference as well as career goals of staff in developing career plans for them, by determining the needs of the members of both language groups through periodic consultation;
- (18) ensure that French-speaking and English-speaking employees have equal access in their own language to career training provided by the Department itself or through others:
 - (a) by ensuring that funds for career training are apportioned equitably between the two language groups;
 - (b) by regularly making available to staff in the various categories any useful documentation pertaining to courses, conferences or lectures, available in one or the other official language, inside or outside the Department;

LANGUAGE OF SERVICE

- (19) ensure that all sectors of the Department, at headquarters and in the regions, in which staff is or could be in contact with French- and English-speaking clients, provide service of equal quality in both official languages over the telephone, in writing or in person, and that delays incompatible with the principle of equal service are avoided;

Reception and Telephone Service

- (20) take any measures that are necessary to increase the level of institutional bilingualism wherever it is at present inadequate, by an appropriate distribution of sufficient bilingual employees or by appropriately assigning, within the same service, unilingual employees from each of the language groups, so that the telephone can be answered spontaneously in both languages and services can be provided in the caller's preferred language, in all units in which contacts with both language groups normally occur; determine, particularly in the regions, the demand for service in each of the official languages and the language group to which those dealing with the Department actually belong;

- (a) by ensuring that henceforth unilingual receptionists, secretaries and other employees can identify their service in both languages over the telephone and refer the call (using a simple phrase in the caller's language such as "One moment, please" or "Un instant, s'il vous plaît") to an employee who can provide the requested service in the caller's language;

(b) by regularly reminding all staff, and especially those directly concerned, of the Department's policy regarding telephone service, by means of circulars, memoranda or the Department's internal bulletin "Inter Pares"; by specifying that the guidelines apply to services provided to departmental staff as well as to its clients;

Correspondence

(21) ensure that the practice of answering mail in the language of the addressee is observed by all staff at headquarters, in the legal branches and in the regions, by seeing that those responsible for monitoring incoming and outgoing correspondence have sufficient knowledge of both languages to understand its content and reply to it with as little recourse as possible to translation;

Prosecutions and Suits

(22) do its utmost to guarantee respect for the language rights of the accused, of witnesses and of any others dealing with the courts, federal or other, through the Department of Justice staff or its agents, by seeing that the latter are able to communicate with the other party or other persons concerned in the language of their choice;

(23) see that a sufficient level of bilingualism exists in the unilingual regional offices to ensure telephone reception in both languages and answers in the caller's language to enquiries concerning prosecutions, disputes, suits or judgments;

Services Provided by Intermediaries

(24) examine, by September 30, 1977, all projects and programmes being carried out by individuals, organizations or groups receiving a subsidy from the Department or working under contract, for the purpose of ascertaining whether the agreements made with them enable the Department to fulfil its obligations under the Official Languages Act concerning accessibility and equality of services in the two official languages; ensure, when necessary, that appropriate clauses are included in these agreements or that corrective measures are taken;

Meetings and Representation Abroad

(25) do its utmost to ensure that the linguistic capability of its representatives at interdepartmental, federal-provincial or other meetings is sufficient to allow communication in both official languages;

(26) see that its participation at international meetings reflects the official languages policy of the Canadian government:

(a) by ensuring that the bilingual capability of its delegates is sufficient to enable them to intervene in either language;

(b) by providing its delegates with support documentation in both languages;

(c) by insuring that documentation intended for other participants is prepared in both official languages;

(d) by insuring that documentation provided by international organizations at such meetings is distributed in both languages whenever it exists in both languages;

External-use Forms and Documents

(27) print, preferably in bilingual format, all forms for external use, including additions or changes to them; ensure that, on all occasions, the language used to complete all or part of a form is the language of the addressee and that any accompanying documents are in the addressee's language;

Signs and Other Visual Materials

(28) ensure that telephone listings, signs, building directory boards, rubber stamps, calling cards and other visual materials used in Ottawa and in the regions are rendered bilingual by September 30, 1977;

Information Services

(29) do its utmost to encourage publication in bilingual format of its brochures, pamphlets and other informational material; ensure that publications with separate French and English versions appear simultaneously in both official languages; indicate in each separate version (in the other official language) that a version in the other language is available and state where it may be obtained;

(30) re-establish contact, in their tongue, with French-language weeklies published in Anglophone provinces and not on the Department's mailing list, in order that the two language groups may be effectively reached in any part of the country;

DRAFTING OF LEGISLATION AND EXAMINATION OF REGULATIONS

(31) undertake, by December 31, 1977, implementation of a plan to ensure equal rights and privileges for both official languages in the drafting of legislation and the examination of regulations, while respecting the individual characteristics of each language and the concepts peculiar to each of the two legal systems in Canada; establish thereby the drafting of legislation and the examination of regulations in French by Francophones just as Anglophone legal draftsmen do in their own language:

(a) by using, within the Legislation Section, methods that permit the drafting of legislation in French, preferably that of joint drafting;

(b) by ensuring that, by May 31, 1978, a sufficient number of Francophone and Anglophone legal draftsman positions have been filled by persons with an adequate knowledge of their second official language and with such awareness of the other legal system as will facilitate understanding and hence, recognition of its conceptual needs, and by changing the language requirements of positions where necessary;

(c) by ensuring that Francophone legal draftsmen take part, as do Anglophone draftsmen, in the consultations that precede the drafting of legislation;

(d) by approaching federal departments and agencies, either directly or through the appropriate authority, to make them aware of the Department's need in the normal course of events to receive, in both languages, their verbal and written instructions relating to the drafting of bills and the examination of regulations;

(e) by increasing, wherever it is inadequate, the bilingual capacity of the legal staff in the departmental legal branches who are called upon to participate in consultations leading to the drafting of legislation and the examination of regulations;

(f) by changing existing structures, as required, so that responsibility for the content and form of the French legislative and regulatory texts is assumed by Francophones specializing in Civil Law and working at the same level as their Anglophone counterparts;

(g) by inviting federal departments and agencies to improve the French versions of regulations drafted initially in English and by recommending that a more equitable proportion of regulations be prepared in French;

(h) by assigning enough French-speaking legal draftsmen to the branch which has responsibility for examining regulations at Justice to ensure an in-depth examination of French versions; by planning, in the near future, for joint examination of the French and English versions of regulations by Francophone and Anglophone specialists;

(i) by ensuring that the staff providing back-up services in the Legislation Section (such as the editors, secretaries and clerks) are sufficient in number and possess the linguistic skills required to provide adequate support for all the Francophone legal draftsmen;

(j) by having, in the Legislation Section, the French Unit and if necessary the English Unit, call upon linguists who have the expertise and the knowledge of law required to monitor the quality of each official language in legislative texts and regulations;

(k) by enlisting the help of the Law Reform Commission or other agencies that could help the Department to find, as quickly as possible, worthwhile and lasting solutions to existing problems in the area of legislative drafting at the federal level;

Statute Revision Commission

(32) ensure that the Statute Revision Commission gives priority to revising the French version of the Statutes extensively and to investing it not only with a character that reflects the principles of Civil Law but also with specifically French terminology from which legal draftsmen can draw correct terms and uniform, appropriate expressions;

Translation of Legislation

(33) increase its efforts to improve the French translations of legislative texts and regulations:

(a) by continuing discussions with the Translation Bureau to ensure that the Law Translation Service always possesses adequate and qualified staff;

(b) by ensuring that the translators take part, when appropriate, in consultations leading to the drafting of legislation and in providing them with all documentation and information likely to facilitate their work;

(c) by offering legal translators any useful information or documentation on the techniques of legal drafting;

Recruitment

(34) actively seek all possible ways of resolving the chronic shortage of Francophone legal draftsmen in the Legislation Section by intensifying its recruiting

efforts through universities and Provincial Bar Associations, particularly in Quebec, by publicizing especially the role of the legal draftsman in the Department of Justice;

Language and Professional Training

(35) implement, as part of its plan of action, a language and professional training programme for legal draftsmen which respects the equality of status and the equal rights and privileges of the two official languages as to their use in the drafting of legislation, as well as the principles inherent in each of Canada's two legal systems:

(a) by actively offering all legal draftsmen the opportunity of acquiring an adequate knowledge of their second official language and such awareness of the other legal system as will facilitate understanding and hence recognition of its conceptual needs;

(b) by giving Anglophone and Francophone legal draftsmen equal access to equivalent courses in legal drafting, in English and French;

(c) by approaching competent bodies in the province of Quebec, such as the Department of Justice, the "Régie de la langue française" or others, with a view to setting up a course in French on the drafting and interpretation of legislation or any other project designed to ensure the quality of legislative drafting in French;

Work Instruments

(36) undertake an active search in Quebec and abroad for work instruments, specifically French-language terminology and reference works, that would help Francophone legal draftsmen to draft legislation in their language and also improve the French versions of regulations; ensure that methods and procedures manuals are prepared for this purpose within the Department;

LANGUAGE OF WORK

(37) actively seek and implement measures to facilitate the use of French on the job by employees wishing to exercise their language rights as recognized by Parliament in its June 1973 Resolution, in order to ensure the equal status of the official languages as to their use in the Department:

(a) by urging directors and other management staff to encourage their French-speaking employees to communicate with them in French and work in the language of their choice, verbally and in writing, for example in drafting reports, legal opinions, memoranda to Cabinet, research projects and at meetings;

(b) by ensuring that all necessary steps are taken so that the work done in French by French-speaking staff is properly assessed;

(c) by inviting client departments and agencies to provide as much bilingual documentation for Justice Department lawyers as possible, to ensure that the language preference of its employees is respected, and that officials of these departments are at the same time made aware of the opportunities available to their own employees for communicating with Justice Department employees in the language of their choice;

(d) by studying the possibility of setting up, at various levels in headquarters, appropriate administrative structures or working groups which can work mainly in French;

(38) ensure, by December 31, 1977, that all Justice Department sectors in the National Capital Region have sufficient bilingual capability to communicate in either official language, verbally and in writing, with staff members in the regional offices, especially with those in the Montreal office;

(39) provide all French-speaking lawyers and officers with secretarial and support staff having sufficient knowledge of French to enable the former to work in the language of their choice, as is the case with their English-speaking colleagues;

ADMINISTRATIVE SERVICES

(40) take the necessary measures so that all administrative services in the Department have sufficient bilingual capability to communicate with the members of the Department and deal with their requests orally and in writing in the language of their choice, in Ottawa and in the regions, paying particular attention to any of the recommendations in this report which could be applied directly or indirectly to administrative services;

LIBRARY

(41) take the necessary measures to have library services provided in both official languages, verbally and in writing, with equal quality in both languages;

(42) provide the library with a staff capable of keeping abreast of current French-language publications in the legal field and of evaluating their usefulness to the lawyers and other employees of the Department; increase the collection of French-language publications in areas where the lack of choice limits opportunities for working in French;

WORK INSTRUMENTS

(43) maintain an inventory of all manuals, forms, printed matter and other work instruments of a professional, technical or administrative nature, including job descriptions; if necessary, set such deadlines as will guarantee, by March 31, 1978, their availability in both official languages as well as their equal status from the standpoint of language quality; make sure that in future they appear simultaneously in both official languages;

(44) ensure that senior management issues directives requiring departmental staff to distribute in bilingual format its circulars, directives, memoranda and other such documents intended for employees of both language groups in Ottawa and in the regions; include in these directives recommendations relating to the quality of language;

(45) ask the Tax Review Board to have its decisions published in French as well as in English;

(46) step up its efforts to induce the Department of National Revenue to undertake as soon as possible consolidation of the regulations stemming from the Income Tax Act and to ensure their publication in both official languages;

GENERAL TRANSLATION

(47) ensure that Department personnel, other than authorized translators, are not involved in carrying out translation duties, as the performance of such tasks could, if the translation were not of quality equal with the original, constitute a violation of the Official Languages Act;

(48) see that the regional offices are aware of the translation services available to assist them, when necessary, in respecting the language rights of those with whom they deal across Canada;

JOB SECURITY AND CONSULTATION

(49) ensure that the Commissioner's recommendations are applied without infringement of employees' job security and opportunity for advancement; if necessary, consult the unions and employee associations in connection with their implementation;

HANDLING OF COMPLAINTS

(50) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or any of the target dates therein.

LABOUR

SPECIAL STUDY

A study was conducted in 1976 to ascertain the extent to which the Department of Labour complies with the Official Languages Act both in terms of language of service and language of work.

The Department issued a policy statement on the use of the official languages in January 1974 and a further statement solely on the "language of work" aspect in April 1976. Although both statements may be regarded as good initial steps, there is a need for some revision of the policy and greater awareness of it by employees, as well as for the development of a comprehensive implementation programme with effective co-ordination and monitoring mechanisms.

Service to the public by means of publications, forms, signs and listings in telephone directories is usually in both official languages. On the other hand, reports submitted by persons appointed by the Minister are invariably in one official language only and are usually issued by him solely in that language. Moreover, service provided verbally, through telephone identification, inquiries and meetings, is generally in English only at all offices, except for the one located in Montreal where service in both official languages is always available. Thus, the obligation to serve the public automatically in both official languages is not fully met.

Written material used by employees during the course of their work is, in most instances, bilingual, thereby affording them an opportunity to work in the official language of their choice. There are, however, notable exceptions, with some directives, circulars, manuals, publications and forms being available in English only. In addition, books, periodicals and other publications in the headquarters library are primarily in English; a better balance of material in the two official languages is necessary in order to provide employees with more opportunities to carry out research or other projects in their preferred official language. Furthermore, meetings are conducted primarily in English at all offices, except for the regional office in Montreal where the main language of communication is French.

On the whole, most components at headquarters and all regional and district offices, except the regional office in Montreal, are not able to provide service in both official languages. As for the opportunity to work in one's preferred official language, employees find that it is not always possible to do so in French.

To assist the Department of Labour in meeting its obligations under the Official Languages Act, the Commissioner recommended that it:

GENERAL POLICY ON OFFICIAL LANGUAGES

Official Languages Policy Statement and Implementation Programme

(1) revise, by June 30, 1977, its policy statement on the official languages so as to make the statement more precise and complete, and, in so doing, take into account all the requirements of the Official Languages Act;

(2) develop, by October 31, 1977, and carry out as soon as possible thereafter, a programme to implement more completely the Official Languages Act, indicating target dates and designating persons or centres responsible for each stage or activity, and setting forth practical ways and means of complying with the Act; include these directives in manuals on procedures and methods;

(3) use, not necessarily exclusively, the findings, suggestions and recommendations of this study for revising its policy statement on the official languages and incorporate them into its implementation programme;

Staff Information Programme

(4) (a) distribute its new policy statement on the official languages in a bilingual format to every member of its staff and to all new employees, and inform them concerning the manner in which they are to comply therewith;

(b) develop, by December 31, 1977, a staff information programme on the Official Languages Act, taking into account its policy statement and setting forth the ways and means of implementing it; note that the Commissioner and his staff are always prepared to take part in meetings which may further the understanding and implementation of the Official Languages Act;

Organization, Supervision and Monitoring

(5) examine the mandate of staff responsible for matters relating to the official languages and, where necessary, redefine it, so as to ensure that the organization is so structured that the staff, with the support of senior management, is able to fulfil its role in all areas and to encourage compliance with all the requirements of the Official Languages Act and the implementation of the programmes stemming from it;

(6) (a) closely supervise and monitor the implementation of the Official Languages Act in all components at headquarters and offices in the regions, with respect to both language of service and language of work, so as to ensure that they always fulfil their obligations;

(b) evaluate, on a regular basis, all activities related to the official languages and take, when necessary, prompt corrective action;

LANGUAGE PROFILE

(7) maintain, review and distribute to those concerned, on a regular and systematic basis, data on the identification of positions and the language capability of personnel in order for managers to be able to determine the extent to which this capability corresponds to the language requirements for service to the public and assists employees to work in the official language of their choice; take appropriate steps to modify, where necessary, the identification of positions or the level of language proficiency required of incumbents, and, in so doing, pay special attention to the impact of staff attrition and rotation, as well as to the distribution of language skills according to managerial or other responsibilities;

(8) take whatever interim measures are necessary to meet the requirements of the Official Languages Act with respect to those bilingual positions whose incumbents are unilingual, absent on language training or which are vacant, so that communication with its public and with employees of the Department can be conducted in both official languages;

RECRUITMENT

(9) (a) ensure that, in the recruitment process, its obligations under the Official Languages Act are fully met and, in particular, that all members of selection boards are able to communicate with candidates in the official language of the latter's choice;

(b) establish contact with French-language institutions and professional associations with a view to attracting qualified candidates whose first official language is French in those areas where it has not to date had sufficient French-language capability to ensure the equality of status of both official languages as languages of service and of internal communication;

LANGUAGE RETENTION

(10) ensure optimal return from the investment in language training:

(a) by actively encouraging its staff to use their newly-acquired language skills in internal and external communication;

(b) by encouraging staff with sufficient knowledge of the second official language to take some staff development courses (given by the Public Service Commission, universities or private firms) in that language;

(c) by assigning, on a temporary basis and whenever feasible, employees returning from language training or from courses to improve their skills in the second official language, to areas where they will be able to develop these newly-acquired skills;

(d) by regularly informing staff of the language courses that may be taken outside working hours (Treasury Board Circular No. 1974-91, dated May 29, 1974) and by keeping them up to date concerning courses given by the Public Service Commission or under the auspices of the Department, and by notifying them of the provisions of Section 60(f) of the federal Income Tax Act;

TRANSLATION

(11) (a) designate an officer to be responsible for setting up and regularly reviewing the order of priority for texts sent to the Translation Unit attached to the Department;

(b) periodically evaluate the Department's present and future translation needs in the light of the requirements of the Official Languages Act;

(c) take action, where necessary, on these evaluations, in collaboration with the Translation Unit attached to the Department, by making appropriate representations to the Translation Bureau of the Secretary of State Department;

(d) take measures to ensure that bilingual personnel at headquarters or in offices in the regions are not called upon to do translation, as this may bring about a contravention of the Official Languages Act, if the quality of the translation is not at the same level as that of the original text;

(e) examine the possibility of drawing up, in collaboration with the Translation Unit attached to the Department, bilingual lexicons on labour relations terms and make them available to staff, so as to facilitate the use of both official languages within the Department;

LANGUAGE OF SERVICE

Active and Automatic Offering of Services

(12) take, without delay, the necessary measures to raise its level of institutional bilingualism in areas where it is now inadequate, particularly in the cases noted in the recommendations that follow, by judiciously deploying a sufficient number of bilingual personnel or by assigning unilingual employees from each official language group to appropriate positions within a component, so that it can serve its publics in both official languages actively and automatically and not merely when requested to do so;

Telephone and Reception Services

(13) ensure that henceforth offices at headquarters, and those in the regions which serve both official language groups, adhere strictly to the following principles concerning the procedures for answering telephone calls and receiving the public:

(a) bilingual receptionists must answer telephone calls and greet the public at all times in both official languages;

(b) unilingual receptionists and other employees answering the telephone must be able, at least, to identify their components in both official languages and to

transfer the call, using a simple, courteous phrase in the caller's language*, to an employee who can provide service promptly and fully in the appropriate language;

(c) offices at headquarters, and those in the regions which serve both official language groups, must be able to provide an equally satisfactory reply in one or the other language to any and all requests for information;

Verbal Communications

(14) (a) take appropriate measures to ensure that at headquarters and in the regions, all staff likely to come in contact with both official language groups, whether they be members of the general public or representatives of private or public organizations, are able to provide service of equal quality in both official languages;

(b) ensure that its delegations are, as a general rule, capable of taking part in proceedings in both official languages at national and international conferences and, when required, at provincial conferences;

Correspondence

(15) ensure that on the rare occasion where it is not so done, staff answer mail in the language of the addressee and that employees with the necessary capability be encouraged to originate correspondence in the language used by addressees;

Signs and Telephone Listings

(16) (a) ensure that, by June 30, 1977, all remaining unilingual signs, notices, building directories and other like written or visual items at headquarters and in offices in the regions are bilingual and respect the equality of status of the two official languages;

(b) take immediate steps, where necessary, to ensure that, with their next issuance, telephone directories in centres where the Department offers service have listings of equal quality and contain the same information in both official languages;

Forms, Calling Cards and Rubber Stamps

(17) (a) render bilingual all remaining unilingual forms used in communication with its public by August 31, 1977, preferably in a recto verso format, to avoid any problems of distribution and language precedence;

(b) ensure that all its forms which are issued in separate English and French versions appear simultaneously in both official languages;

(c) ensure, by June 30, 1977, that the calling cards of staff are bilingual and that its rubber stamps have equivalent wording in both official languages, preferably with the international dating system being used on date stamps;

Information Services

(18) (a) render bilingual all remaining unilingual publications intended for its public by August 31, 1977, preferably in a recto verso format, to avoid any problems of distribution and language precedence;

*For example: "One moment, please" or "Un instant, s'il vous plaît".

(b) encourage publication in a bilingual format and ensure that publications issued in separate English and French versions appear simultaneously in both official languages;

(c) indicate, in the other official language, in the unilingual versions described in (b), the existence of identical versions in the other official language, and where they may be obtained;

(d) ensure, in the case of publications printed separately in the two official languages, that recipients receive the appropriate edition and, where necessary (Canadian embassies and consulates, for example), both versions simultaneously;

(e) ensure that henceforth its choice of communications media enables the Department, in fact, to provide service to the country's two official language groups; this necessitates, among other things, the use of weekly newspapers in provinces or areas where daily newspapers are published in one of the official languages only;

Services Provided Under Ministerial Appointment

(19) (a) propose to the Minister that, when the recipients will or may possibly be members of both official language groups, a clause be included in instruments appointing conciliation commissioners, members of conciliation boards, mediators, members of Industrial Inquiry Commissions, arbitrators or chairmen of arbitration boards, requiring that their reports, orders or decisions, as the case may be, be in both official languages;

(b) propose to the Minister that when he transmits a report to parties to a dispute and, as the case may be, to the public, that it be transmitted simultaneously in both English and French when the recipients are members of both official language groups;

LANGUAGE OF INTERNAL COMMUNICATIONS

Use of Both Official Languages Within the Department

(20) achieve institutional bilingualism throughout headquarters, at the earliest possible date, by providing all components with sufficient staff capable of actively offering service, both verbally and in writing, to employees of the Department at headquarters and in offices in the regions, in both official languages;

(21) ensure that internal communications such as directives, memoranda and notices, including those to be posted on notice boards, that are intended for or are likely to be read by English- and French-speaking employees, are henceforth issued simultaneously in both official languages;

(22) develop and carry out a programme to introduce French as a language of work:

(a) by examining the possibility of establishing administrative units in all components at headquarters in which employees would have the opportunity to work regularly and primarily in French;

(b) by considering the possibility of increasing the number of positions at headquarters that require a knowledge of French only;

(c) by encouraging employees to extend the functional use of French in oral and written internal communication, especially at meetings, seminars and conferences and in the drafting of reports and other documents;

(d) by actively and periodically identifying and eliminating obstacles that impede the use of either official language in the work environment;

(23) comply with its own policy statement on the official languages, requiring that, as a general rule, employees be able to work in the official language of their choice;

Work Instruments

(24) (a) undertake a review of all departmental manuals, verifying the language(s) in which they are available, and establish a list of priorities and target dates based, inter alia, on frequency of use, which will ensure that all manuals and their amendments are available in both official languages by December 31, 1977;

(b) ensure that new departmental manuals and amendments are issued in both official languages simultaneously;

(c) approach firms that provide manuals which are used by departmental employees, with a view to obtaining them in both English and French;

(25) (a) render bilingual all remaining unilingual internal forms, bulletins, circulars, directives, guidelines, publications, etc., preferably in a recto verso format, to avoid any problems of distribution and language precedence, so that all are available in both official languages by June 30, 1977;

(b) ensure that all such items are henceforth available in both official languages simultaneously;

Auxiliary Services

(26) ensure that all auxiliary services such as personnel, administrative, financial and library services, are equally available to employees at all times in both official languages;

(27) (a) ensure that all job descriptions are available in both official languages by June 30, 1977, and that any produced in the future are available in English and French simultaneously;

(b) determine the official language in which employees wish their performance review and employee evaluation reports prepared and, if necessary, discussed, and ensure that supervisors comply with these wishes;

(28) increase the amount of material in French at the headquarters library, so as to enable employees of the Department to carry out research and other projects on the same range of subjects in French, as in English:

(a) by keeping abreast of current bibliographical material in both official languages and by circulating such information to employees;

(b) by maintaining regular contacts with publishers, suppliers and libraries which can provide advice and assistance;

(c) by regularly requesting staff to recommend books, periodicals and other material in French and acting upon their suggestions;

CONSULTATION

(29) maintain close liaison and consultation with its employees' unions and staff associations in those cases where the implementation of the preceding recommendations requires it;

JOB SECURITY AND PROMOTION

(30) ensure that, in implementing the recommendations listed in this report, the job security or career opportunities of its personnel are not jeopardized;

HANDLING OF COMPLAINTS

(31) deal with complaints taken up with the Department by the Commissioner of Official Languages in his role as ombudsman and take corrective action in the shortest possible time, and this notwithstanding any action taken by the Department with respect to the recommendations contained in this report or for any other purpose, and regardless of any target dates specified in these recommendations.

TRANSLATION BUREAU

SPECIAL STUDY

During 1976 the Office of the Commissioner undertook a special study of the Bureau for Translations to determine whether the Bureau was extending all the assistance it could to its client departments and agencies towards enabling them to comply with the requirements of the Official Languages Act. With that purpose in mind, between April and September, a team interviewed some 50 members of the Bureau's senior, middle and junior management in Ottawa and in representative regional locations, and obtained and examined documentary information on the Bureau's organization, operations, and its assigned responsibilities. Throughout the study the team scrutinized and evaluated the Bureau's perceptions of its role and its actions in pursuit of its mandate.

Two important factors were taken into account during the course of the study, firstly, that the Bureau was in the throes of major organizational changes at the time, as a result of which certain units were not fully operational, and secondly, that it was having to assimilate an almost 50% increase in staff that occurred in 1975, made up largely of inexperienced translators. Both of these events had an adverse effect on the Bureau's performance though the benefits expected from them would, in the Bureau's opinion, be felt in two or three years.

The study findings show that five major obstacles tend to reduce the Bureau's ability to aid its clients in complying as fully as possible with the Official Languages Act by means of translation and interpreter services. The first of these is the sheer volume of the Bureau's workload, which has increased enormously since the introduction of the Official Languages Act. Another is the often distant relationship between the Bureau and its clients as a result of which clients do not appear to understand the nature and requirements of interpreter services and the translation process and

thus do not co-operate sufficiently to ensure good quality work and to prevent avoidable delays. Again, the generally inadequate supply of qualified manpower is a serious drawback to the Bureau's ability to operate at that maximum level of productivity that would enable it to fulfil all legitimate requests for interpreter service, translation and terminology within a reasonable period of time and at a satisfactory level of quality. The fourth, related to the lack of qualified manpower and the recent massive intake of inexperienced staff, is that the output of some of the Bureau's services does not meet acceptable standards of quality, although in some cases this is a result of lack of co-operation on the part of clients as well as the submission of poor quality texts for translation. The fifth factor is the unavailability of terminology in French in certain fields.

The Bureau, to its credit, is very much aware of most of its major problems and in contrast to its not too distant past, is now taking the initiative in attempting to provide its clients with the best possible translation, terminology and interpreter service by systematically and energetically attacking the problems preventing achievement of that objective. Consequently it has introduced a number of measures to improve services and has plans to introduce (or is currently studying) others. A campaign called "Operation Customer" is currently under way to identify more closely clients' needs for the Bureau's services and to explain to clients the Bureau's own mode of operation and needs. The establishment of a school for interpreters, of various training programmes for its staff, of a unit engaged in computer translation, and of a Language Quality Division are other examples of steps taken by the Bureau to increase the volume and quality of its output. The purchase of the Terminology Bank from the University of Montreal enables the Bureau to establish terminology services for the benefit not only of its own translators and interpreters but of its clients too.

There is still work to be done if the Bureau is to come to grips fully with its responsibilities in standardizing and disseminating terminology within the Public Service.

The significant role played by the Bureau in enabling federal institutions to fulfil the requirements of the Official Languages Act must be recognized; even today, the Bureau is, in many cases, almost the sole means whereby such institutions can make their written material and verbal communication available in both official languages.

The Bureau is now making a concerted in-depth effort to overcome past inadequacies and provide good quality services which meet the real needs of its clients. The Commissioner recognizes the Bureau's numerous projects and plans for improving and expanding its services and the appreciable progress that has already been made in introducing a large

number of them, and wishes to encourage the Bureau in its efforts in areas of mutual interest by recommending that the Bureau:

Co-operation of Departments and Agencies

(1) continue its attempts to determine federal institutions' needs for translation, interpreter services and terminology, and take all necessary action in the shortest possible time to ensure that those needs are met in a satisfactory and prompt manner;

(2) continue its efforts towards better relations with its clients and draw up an in-depth plan to attain this objective. This plan should take into account at least the findings of this report and the results of the Bureau's seminar on "Operation Customer". Through this programme the Bureau should explain interpreter services and translation procedures to federal departments and agencies and solicit their co-operation so that problems encountered by the Bureau can be minimized, thus enabling it to make the best use of its resources in aiding its clients even more to comply with the OLA. The programme should deal at least with the following points:

(i) the designation of an employee by each department or agency, at a level sufficiently high so as to be effective, to co-ordinate all his or her organization's requests for translation, interpreter services and terminology. This designated employee's responsibility should extend to keeping a list of all requests for Bureau services so as to avoid duplication, establishing priorities amongst requests whether for translation, terminology or interpreter services, ensuring that relevant documentation is forwarded to the Bureau with requests for translation or interpreter services, making sure that the texts submitted for translation are not poorly written and unclear, tracing, where necessary, authors of texts submitted for translation and staff requiring interpreter services, and advising departmental or agency staff of the necessity for submitting advance drafts of texts requiring terminology research;

(ii) insistence by the Bureau that, although clients' co-operation is being sought, poorly written or unclear texts received for translation, or texts without relevant documentation, will be returned to the department or agency of origin for corrective action;

(iii) the Bureau should hold information sessions in all departments and agencies with staff involved either in writing material which has to be translated or in arranging meetings, etc., where interpreter services are required, for the purposes of explaining interpreter services and translation procedures and what is required from departments and agencies in order to ensure a smooth, efficient and prompt service;

(iv) the Bureau should indicate actively its willingness to discuss major modifications by departmental or agency staff to texts which it has translated;

(v) where a draft of a text which has been translated by the Bureau is re-submitted for translation because some sections have been revised or altered, the Bureau should ask its clients to indicate which sections require a new translation;

(vi) in order to plan its work more effectively, the Bureau should seek the co-operation of its clients in obtaining accurate forecasts of long- and short-term demand for translation, interpreter services or terminology services;

(vii) the Bureau should seek the co-operation of its clients in making available their library facilities, reference materials, particularly reference materials in French, manuals, library acquisition lists and similar material to Bureau translators and interpreters providing services for them;

(viii) when the Bureau is criticized for the quality of translations which have not, in fact, been undertaken by the Bureau (or its free-lancers), the Bureau should contact the departments or agencies involved and ask them why such texts were not submitted to the Bureau for translation and suggest that, in order to exercise control over the quality of translation, the Bureau's services be used in the future;

(ix) the Bureau should ask departments or agencies preparing specialized glossaries, lexicons or similar material to collaborate with it for the purpose of terminological acceptability and standardization and to avoid duplication of effort and cost;

(x) in order to reduce its workload, the Bureau should seek to eliminate the translation of consultants' reports and similar material commissioned by departments or agencies and required for the use of members of both official language groups, by asking its clients to see that, where possible, the consultants provide such material in both official languages to the satisfaction of the department or agency concerned;

(xi) in order to avoid the wasteful commitment of its resources, the Bureau should ask its clients to indicate, at the inception of a request for translation, the end use for which translated material is required so that the Bureau can determine whether a mere summary or rough, rather than a polished, translation is required;

(xii) the Bureau should ask clients to specify clearly those conditions and aspects of their need for interpreter services that the Bureau has to know in order to match, as closely as possible, interpreter resources with the specific needs of clients and avoid, to the extent feasible, the waste of interpreters' time. Furthermore, the Bureau should insist on obtaining well in advance relevant background documentation and copies of speeches to be read at meetings for which interpreter services are provided so as to allow interpreters adequate preparation time. Clients should be informed that requests for interpreter services must be submitted by each client's designated employee who should contact the Bureau as early as possible before the dates for meetings and similar events are fixed and ensure that, as far as possible, demands for interpreter services are spread evenly throughout the year and different meetings are not held simultaneously unless absolutely necessary;

(3) in order to achieve maximum co-ordination and impact, establish contact with units responsible specifically for the implementation of the OLA in departments or agencies, wherever the latter have set up such units;

Manpower and Training

(4) continue to do everything possible to obtain the qualified manpower it lacks, on a full-time, part-time or free-lance basis, particularly specialist translators, French-to-English translators, and, for regions outside Quebec, English-to-French translators;

(5) pursue on a regular basis its discussions with universities:

(a) with a view to modifying the course content of those universities which already offer acceptable courses in translation so as to produce more capable translators;

(b) in order to interest universities in making more facilities available for French-to-English translators who are in very short supply;

(6) in order to reduce the high rate of turnover of secretarial staff and the adverse effect this has on its output, to continue discussions with Treasury Board for the purpose of creating a special group of dictaphone typists, thus, with greater specialization and commensurate salaries, attracting staff who will remain longer with the Bureau;

(7) continue to explore the possibilities of introducing more flexibility in its manpower structure, with particular emphasis on the "Y career";

Quality of Services

(8) continue to take all necessary action required to control the quality of its translation and interpreter services;

(9) take whatever action is necessary to control the quality of services provided by free-lancers which it engages;

Terminology

(10) with the aid of the Terminology Bank :

(a) continue to produce specialized lexicons, glossaries and similar material in as many fields as possible and distribute such material throughout the Bureau (including regional offices), to free-lancers working for the Bureau and to departments and agencies working in various fields, in order to improve the quality of language and the standardization of terms used and to enable public servants to work in their preferred official language;

(b) produce, in co-operation with federal institutions and, if possible, the central agencies, easy-to-use, convenient work-related vocabularies directed towards public servants learning or attempting to retain their second official language;

(11) ensure that the free-lance interpreters and translators which it hires have access to the services of the Bureau's Terminology Bank;

(12) explain in detail to all its permanent staff and free-lancers, the service and benefits to be obtained from the installation of the Terminology Bank, so as to encourage both groups to use it as a matter of course, thus enabling them to increase their translation output and interpreter effectiveness;

Standardization

(13) in order to improve the quality and consistency of terminology used within the Public Service, continue to take the initiative in standardizing terminology in consultation with federal institutions, by introducing an adequate standardization programme within a reasonable time frame;

Internal Bureau Communication

(14) in order to facilitate the work of its staff and enhance its overall operational effectiveness :

(a) continue its efforts to institute a coherent information programme for the purpose of improving communication throughout the whole Bureau, so that

permanent staff members (including those in the regions) and free-lancers are aware of all the Bureau's activities pertinent to the performance of their tasks;

(b) continue to explain clearly to its staff and to its free-lancers the reason for, the operation of, and the results expected to be derived from, all measures it is introducing or will introduce in the future, designed to improve performance;

External Contacts

(15) establish a regular system for liaison with organizations, both within and external to the federal government, active in fields related to its own work, so as to be aware at all times of work being undertaken and of progress made elsewhere in its areas of interest;

Relationship between the Bureau and the Secretary of State Department's Central Services

(16) continue discussions with the Secretary of State Department with the object of removing or improving those features or elements of the relationship between the Bureau and the Department which prevent the Bureau from making its maximum contribution to implementation of the OLA by other departments and agencies;

Other Factors Affecting the Bureau's Potential Output

(17) with a view to concentrating its resources more fully on its essential role :

(a) cease to perform tasks unrelated to the provision of translation, terminology or interpreter services (such as final proof-reading or typing) except where provided for in the Regulations or in other very exceptional cases;

(b) notify its clients of its intention to discontinue performing such tasks, and request them to take such alternative administrative measures as may be necessary;

(18) in order to ensure that employees have access to documentation which they need, find out from the employees themselves what problems, if any, they have as to the adequacy and ready availability of the documentation they require to carry out their duties and, where necessary, take appropriate corrective action;

(19) to ensure that, as far as possible, its system of production quotas are such that they enable the Bureau to make its maximum contribution to implementation of the OLA by its clients;

(20) make more effective use of its free-lance translators in order to prevent unreasonable delays incurred due to its heavy workload;

(21) as one possible way of reducing the demand for translation and thereby increasing the time available for providing good quality services promptly, enter into discussions with its clients on the feasibility of introducing co-drafting of suitable texts in English and French by departments' or agencies' own staff;

Other Factors Influencing the Bureau's Ability to Aid Departments and Agencies to Comply with the Official Languages Act

(22) as a step towards raising French to equal status with English as a language of work in federal institutions, continue to study on an ongoing basis the use of

computerized translation and proceed as quickly as is feasible with the translation of manuals and work instruments by computer;

(23) so as to ensure that public servants (currently francophones in particular) are not prevented from working in their preferred official language due to a lack of terminology, disseminate terminological information as widely as possible throughout the Public Service;

(24) in order to make public servants of other federal departments and agencies aware of the existence of reliable reference materials in different fields, prepare and make accessible to public servants working in those fields a list (or lists) of relevant documentation, reference texts and similar materials which it uses or of which it is aware, with a view to enriching the quality of language used in departments and agencies.

A Riddle

I gloss you and thumb you like a book,
Reading here and there a familiar line,
And I understand more each time I look
That the poetry is yours, the interpretation mine.

Answer: *The Official Languages Act*

Appendix A

Special Studies by the Office of the
Commissioner of Official Languages

Special Studies by the Office of the Commissioner of Official Languages

Study	Launched	Completion Date
Ministers' Offices (Telephone Answering)	21/ 9/70	1970-71
Air Canada—Ottawa	9/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Ottawa	13/10/70	1970-71
Ministry of Transport—Toronto	18/12/70	1970-71
National Museums of Canada	4/ 2/71	1970-71
National Capital Commission	5/ 2/71	1970-71
Royal Canadian Mounted Police	9/ 2/71	1971-72
Dominion Bureau of Statistics	17/ 2/71	1971-72
Department of National Defence— Canadian Forces Base—Uplands	18/ 2/71	1971-72
Department of Public Works—Ottawa	8/ 3/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Montreal	15/ 3/71	1971-72
Department of Public Works—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Winnipeg	22/ 4/71	1971-72
Eldorado Nuclear Limited	27/ 4/71	1971-72
Central Mortgage and Housing Corporation	27/ 4/71	1971-72
Atomic Energy of Canada Limited	27/ 4/71	1971-72
Department of Communications	27/ 4/71	1971-72
National Research Council of Canada	27/ 4/71	1971-72
Department of Agriculture	27/ 4/71	1971-72
Canadian Broadcasting Corporation	27/ 4/71	1971-72
Department of Energy, Mines and Resources	27/ 4/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration—Ottawa-Hull	2/ 5/71	1971-72
Department of External Affairs	12/ 5/71	1971-72
Department of Industry, Trade and Commerce	12/ 5/71	1971-72
Department of Manpower and Immigration	12/ 5/71	1971-72
Department of Indian Affairs and Northern Development (National and Historic Parks)	21/ 5/71	1971-72
Central Mortgage and Housing Corporation	26/ 6/71	1971-72
Air Canada—London and Paris	9/ 8/71	1971-72
Farm Credit Corporation	21/ 9/71	1971-72
Air Canada	19/12/71	1971-72
Department of the Environment (Atmospheric Environment Service)	12/ 1/71	1971-72
Department of National Revenue (Customs and Excise)	17/12/71	1972-73
Statistics Canada—1976 Census	27/ 3/72	1972-73
Canadian National Railways	30/ 3/72	1972-73
Office of the Chief Electoral Officer	21/ 4/72	1972-73

Study	Launched	Completion Date
Department of Indian Affairs and Northern Development (Canals)	15/ 5/72	1972-73
Department of National Revenue	12/ 6/72	1972-73
Post Office Department	12/ 6/72	1972-73
Unemployment Insurance Commission	12/ 6/72	1972-73
Department of Agriculture	12/ 6/72	1972-73
Department of the Environment	12/ 6/72	1972-73
Department of National Health and Welfare	12/ 6/72	1972-73
Department of Manpower and Immigration	13/ 6/72	1972-73
Air Canada	13/ 6/72	1972-73
Canadian National Railways	14/ 6/72	1972-73
Department of the Secretary of State—Translation Bureau	19/ 6/72	1972-73
Department of National Revenue (Taxation)	28/ 6/72	1972-73
Department of National Health and Welfare (Welfare Component)	25/10/72	1972-73
Post Office Department	27/10/72	1972-73
National Library	23/11/72	1972-73
National Arts Centre	6/12/72	1972-73
Treasury Board Secretariat	26/ 1/73	1972-73
Unemployment Insurance Commission	11/12/73	1973
Public Service Commission	3/ 3/73	1974
Department of Public Works	23/ 8/73	1974
Ministry of Transport—Canadian Air Transportation Administration	27/ 9/73	1974
Canadian Transport Commission	2/11/72	1974
Royal Canadian Mounted Police	26/11/73	1974
Department of National Health and Welfare (Health Component)	7/ 2/74	1974
National Energy Board	21/ 2/74	1974
St. Lawrence Seaway Authority	2/ 5/74	1975
Department of Consumer and Corporate Affairs	13/ 6/74	1975
Language Use Survey (preparatory phase)	11/ 7/74	1974
Canadian Broadcasting Corporation	12/ 7/74	1975
Department of Agriculture	14/ 8/74	1976
Department of Industry, Trade and Commerce	14/ 8/74	1975
Canadian International Development Agency	1/11/74	1975
Ministry of State for Science and Technology	17/ 3/75	1975
Language Use Survey (proper)	11/ 7/74	1975
Department of Communications	17/10/74	1976
Department of Justice	20/11/75	1976
Department of Labour	4/ 2/76	1976

Study	Launched	Completion Date
Secretary of State (Translation Bureau)	5/ 3/76	1976
Canada Labour Relations Board	25/ 5/76	1976
Air Canada—Headquarters and Eastern Region	4/ 6/76	1976
Canadian National Railways (Railway Operations, St. Lawrence Region)	9/ 6/76	1976
Department of National Defence	26/ 1/76	1977

Appendix B

Statistics on Complaints

Table 1. Files Opened, Closed and Still Active

	1970-75 (69 months)	1976	Total
Opened	4,430	924	5,354
Closed	3,981	967*	4,948
Still active on January 1, 1977			406**

*Includes 584 of the 924 files opened in 1976 and 383 files opened previously.

**Includes 340 of the 924 files opened in 1976 and 66 files opened previously.

Table 2. Files Opened in 1976

Complaints concerning specific federal institutions	773	(84%)*
Complaints not concerning specific federal institutions	151	(16%)
	924	(100%)

*Rounded percentages in this and subsequent tables.

Table 3. Language of Complainants

	1970-75 (69 months)		1976	
French	3,556	(80%)	768	(83%)
English	874	(20%)	156	(17%)
	4,430	(100%)	924	(100%)

Table 4. Methods of Submitting Complaints

	1970-75 (69 months)		1976	
By letter	3,320	(75%)	505	(54%)
By telephone	793	(18%)	277	(30%)
In person	100	(2%)	44	(5%)
By referral	112	(3%)	34	(4%)
Other means (telegram, newspaper, note and so forth)	105	(2%)	64	(7%)
	4,430	(100%)	924	(100%)

Table 5. Origin of Complaints

	1970-75 (69 months)		1976		Total	
Newfoundland	9	(0.2%)	4	(0.4%)	13	(0.1%)
Prince Edward Island	20	(0.5%)	2	(0.2%)	22	(0.4%)
Nova Scotia	73	(1.7%)	3	(0.3%)	76	(1.4%)
New Brunswick	188	(4.2%)	51	(5.6%)	239	(4.5%)
Quebec	1,227	(27.7%)	321	(34.7%)	1,548	(29.0%)
Ontario	2,072	(46.8%)	480	(52.0%)	2,552	(47.7%)
Manitoba	279	(6.3%)	6	(0.7%)	285	(5.3%)
Saskatchewan	139	(3.1%)	13	(1.4%)	152	(2.9%)
Alberta	282	(6.4%)	20	(2.2%)	302	(5.7%)
British Columbia	105	(2.3%)	20	(2.1%)	125	(2.3%)
Yukon and Northwest Territories	5	(0.1%)	1	(0.1%)	6	(0.1%)
Other countries	31	(0.7%)	3	(0.3%)	34	(0.6%)
	4,430	(100.0%)	924	(100.0%)	5,354	(100.0%)

Table 6. Nature of Complaints Concerning Specific Federal Institutions—1976

Language of Service	566	(73%)
Language of Work	164	(21%)
Other	43*	(6%)
	773	(100%)

*Complaints not formally investigated under the Official Languages Act.

Table 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-75 (69 months)	1976	Total
Advisory Council on the Status of Woman	0	1	1
Agriculture	47	18	65
Air Canada	289	82	371
Anti-Inflation Board	0	6	6
Atomic Energy of Canada Ltd.	6	3	9
Auditor General	5	4	9
Bank of Canada	8	6	14
Bilingual Districts Advisory Board	0	1	1
Canada Council	5	2	7
Canadian Broadcasting Corporation	274	29	303
Canadian Consumer Council	1	0	1
Canadian Development Corporation	0	2	2
Canadian Film Development Corporation	1	0	1
Canadian Government Photo Centre	1	0	1
Canadian International Development Agency	16	2	18
Canadian Livestock Feed Board	1	0	1
Canadian National Railways	212	36	248
Canadian Overseas Telecommunications Corporation	1	0	1
Canadian Pension Commission	4	0	4
Canadian Radio-Television and Tele- communications Commission	12	9	21
Canadian Transport Commission	6	3	9
Canadian Wheat Board	3	0	3
Central Mortgage and Housing Corporation	21	2	23
Chief Electoral Officer	35	4	39
Commissioner of Official Languages	6	0	6
Communications	41	9	50
Company of Young Canadians	1	0	1
Consumer and Corporate Affairs	28	4	32
Crown Assets Disposal Corporation	5	1	6
Defence Construction (1951) Ltd.	3	0	3
Economic Council of Canada	2	0	2
Energy, Mines and Resources	32	11	43
Energy Supplies Allocation Board	1	0	1
Environment	83	16	99
External Affairs	55	10	65
Export Development Corporation	0	2	2
Farm Credit Corporation	2	0	2
Federal Court	3	2	5
Federal Business Development Bank	1	1	2
Federal Electoral Boundaries Commission for Ontario	3	0	3
Finance	7	0	7
Food Prices Review Board	3	0	3
Governor General	3	0	3
Indian Affairs and Northern Development	69	15	84

Table 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-75 (69 months)	1976	Total
Industry, Trade and Commerce	30	2	32
Information Canada	43	1	44
Insurance (Department of)	3	0	3
International Development Research Centre	0	1	1
International Joint Commission	0	1	1
Joint Parliamentary Committee on the Constitution	2	0	2
Justice	13	7	20
Labour	17	6	23
Library of Parliament	2	0	2
Manpower and Immigration	293	24	317
Medical Research Council	1	1	2
Metric Commission	4	0	4
Ministers' Offices	1	0	1
National Arts Centre	18	12	30
National Capital Commission	56	12	68
National Defence	184	26	210
National Energy Board	0	3	3
National Film Board	14	7	21
National Harbours Board	5	1	6
National Health and Welfare	83	14	97
National Library	12	2	14
National Museums	42	13	55
National Research Council of Canada	29	4	33
National Revenue-Customs and Excise	103	24	127
National Revenue-Taxation	114	18	132
Northern Canada Power Commission	2	0	2
Northern Transportation Co. Ltd.	2	0	2
Northwest Territorial Government	1	0	1
Office of the Prime Minister (PMO)	1	0	1
Olympic Coins 1976	1	13	14
Parliament	54	5	59
Polymer (Polysar)	2	0	2
Post Office	326	82	408
Privy Council Office	3	1	4
Public Archives	10	3	13
Public Service Commission	176	33	209
Public Works	60	16	76
Regional Economic Expansion	20	1	21
Royal Canadian Mint	5	2	7
St. Lawrence Seaway Authority	3	1	4
Science Council of Canada	5	1	6
Science and Technology	2	0	2
Seaway International Bridge Corporation Limited	1	0	1
Secretary of State	99	19	118
Solicitor General	4	0	4
(1) Royal Canadian Mounted Police	71	9	80

Table 7. Federal Institutions Cited in Complaints

	1970-75 (69 months)	1976	Total
(2) Canadian Penitentiary Service	24	3	27
(3) National Parole Board	12	5	17
Standards Council of Canada	0	1	1
Statistics Canada	109	26	135
Supply and Services	73	25	98
Supreme Court of Canada	3	0	3
Tax Review Board	3	0	3
Transport	166	38	204
Treasury Board	31	8	39
Unemployment Insurance Commission	89	16	105
Urban Affairs	6	5	11
Veterans Affairs	22	0	22
Yukon Territorial Government	2	0	2
	3,753	773	4,526

Table 8. Complaints not Concerning Specific Federal Institutions — 1976

Foreign governments	0
Members of Parliament	2
Municipal governments	5
Private enterprise	95
Provincial governments	29
Public service unions and associations	10
Telephone companies	10
	151

Appendix C
Language Instruction for Schoolchildren

Table 1. Minority Language* Enrolment as Second Language, Elementary Level, 1970-71, 1976-77

	School Enrolment	Minority Language as Second Language Enrolment	%**	% of Instruction Time Devoted to Second Language
Newfoundland				
1976-77	92,466	33,375	36.2	5.9
1970-71	102,319	21,835	21.4	4.9
Prince Edward Island				
1976-77	14,072	7,085	52.5	5.9
1970-71	17,317	3,561	21.2	7.9
Nova Scotia				
1976-77	107,049	27,989	27.0	5.7
1970-71	126,718	12,642	10.4	7.2
New Brunswick				
1976-77	78,484	31,040	63.0	5.8
1970-71	95,178	37,305	61.5	7.5
Ontario				
1976-77	1,360,163	640,517	50.3	8.1
1970-71	1,465,488	526,538	38.2	6.7
Manitoba				
1976-77	122,735	44,221	37.9	5.8
1970-71	136,295	42,655	32.9	4.8
Saskatchewan				
1976-77	112,828	5,229	4.7	8.1
1970-71	134,238	6,950	5.2	8.3
Alberta				
1976-77	221,801	58,040	26.6	6.1
1970-71	226,323	58,235	25.7	5.7
British Columbia				
1976-77	318,460	63,795	20.1	5.1
1970-71	327,794	18,558	5.7	5.0
Total (9 provinces)				
1976-77	2,427,434	911,291	39.7	7.4
1970-71	2,631,670	728,279	29.1	6.5
Quebec				
1976-77	747,301	231,870	37.0	10.0
1970-71	1,006,941	348,367	41.1	9.0

Source: Statistics Canada. Figures for 1976-77 are preliminary estimates drawn from information provided by provincial departments of Education.

*Minority Language is English in Quebec and French in all other provinces.

**Percentage figures are based on the number of the students in the province excluding those who are being instructed in the minority language.

Percentages indicate for each of the years 1970-71 and 1976-77 the degree of participation in learning of the second language and do not measure changes in participation over the seven years. This explains why the seven-year rise in enrolment in French as a second language is actually 25.1% at the elementary level for the nine provinces rather than the 10% column 3 seems to indicate.

Table 2. Minority Language* Enrolment as Second Language, Secondary Level, 1970-71, 1976-77

	School Enrolment	Minority Language as Second Language Enrolment	%**	% of Instruction Time Devoted to Second Language
Newfoundland				
1976-77	64,860	33,821	52.2	12.5
1970-71	59,318	37,895	63.9	9.8
Prince Edward Island				
1976-77	13,510	9,072	69.2	11.1
1970-71	13,305	10,794	83.0	10.4
Nova Scotia				
1976-77	94,223	59,415	64.6	12.1
1970-71	88,179	59,955	70.0	13.4
New Brunswick				
1976-77	82,395	39,886	71.9	13.1
1970-71	80,734	42,708	78.2	11.7
Ontario				
1976-77	613,048	199,367	34.3	13.0
1970-71	556,913	252,496	47.5	13.1
Manitoba				
1976-77	109,951	45,486	42.9	11.1
1970-71	110,028	58,389	55.3	10.4
Saskatchewan				
1976-77	104,131	51,456	49.6	10.9
1970-71	113,094	77,928	69.0	10.0
Alberta				
1976-77	219,269	62,560	28.9	8.3
1970-71	197,599	80,607	40.8	10.5
British Columbia				
1976-77	222,330	89,000	40.0	12.4
1970-71	190,249	127,293	66.9	10.2
Total (9 provinces)				
1976-77	1,522,418	590,063	40.6	12.0
1970-71	1,409,419	748,065	55.4	11.5
Quebec				
1976-77	647,386	543,222	100.0	16.2
1970-71	640,142	542,026	100.0	14.2

Source: Statistics Canada Figures for 1976-77 are preliminary estimates drawn from information provided by provincial departments of Education.

*Minority Language is English in Quebec and French in all other provinces.

**Percentage figures are based on the number of students in the province excluding those who are being instructed in the minority language.

Percentages indicate for each of the years 1970-71 and 1976-77 the degree of participation in learning of the second language and do not measure changes in participation over the seven years. This explains why the seven-year drop in enrolment in French as a second language is actually 21.1% at the secondary level for the nine provinces rather than the 14.8% column 3 seems to indicate.

Tableau 1. Efficacités pour la langue minoritaire* comme langue seconde au niveau élémentaire, 1970-1971 et 1976-1977

% de la durée de l'enseignement consacré à la langue seconde	Langue minoritaire comme langue seconde	Inscriptions	Clientèle scolaire	% de la durée de l'enseignement consacré à la langue seconde
5,9	36,2	33 375	92 466	5,9
4,9	21,4	21 835	102 319	4,9
5,9	52,5	7 085	14 072	5,9
7,9	21,2	3 561	17 317	7,9
5,7	27,0	27 989	107 049	5,7
7,2	10,4	12 642	126 718	7,2
5,8	63,0	31 040	78 484	5,8
7,5	61,5	37 305	95 178	7,5
8,1	50,3	640 517	1 360 163	8,1
6,7	38,2	526 538	1 465 488	6,7
5,8	37,9	44 221	122 735	5,8
4,8	32,9	42 655	136 295	4,8
8,1	4,7	5 229	112 828	8,1
8,3	5,2	6 950	134 238	8,3
6,1	26,6	58 040	221 801	6,1
5,7	25,7	58 235	226 323	5,7
5,1	20,1	63 795	318 460	5,1
5,0	5,7	18 558	327 794	5,0
7,4	39,7	911 291	2 427 434	7,4
6,5	29,1	728 279	2 631 670	6,5
10,0	41,1	231 870	747 301	10,0
9,0	37,0	348 367	1 006 941	9,0

Source : Statistique Canada. Les données pour 1976-1977 constituent des estimations préliminaires établies à partir de renseignements fournis par les ministères provinciaux de l'Éducation.

* La langue minoritaire enseignée comme langue seconde est le français dans toutes les provinces sauf au Québec.

** Les pourcentages représentent le nombre d'étudiants de la province à l'exclusion de ceux qui reçoivent leur instruction en langue minoritaire.

Les pourcentages indiquent pour chacune des années 1970-1971 et 1976-1977, le degré de participation aux cours de langue seconde, sans mesurer les variations de la participation pendant ces sept années. Cela explique pourquoi l'augmentation des inscriptions aux cours de français, langue seconde, pendant la période de sept ans, est, en réalité, de 25,1 % au niveau élémentaire plutôt que de 10 % comme semble l'indiquer la colonne trois.

Enseignement des langues aux écoliers

Appendice C

Tableau 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

1970-1975 (69 mois)				Total
(3) Commission nationale des libérations conditionnelles				
12	5	17		
109	26	135		
1	0	1		
166	38	204		
17	6	23		
60	16	76		
2	0	2		
1	0	1		
Seaway International Bridge Corporation *				
Yukon (Gouvernement du territoire du)				
Travaux publics				
Transports				
Territoire, du Nord-Ouest (Gouvernement du)				
Statistique Canada				
conditionnelles				

* Cette corporation — pourant créature fédérale à part entière — n'a, aux termes de la Loi qui l'incorpore, qu'un nom anglais (c'est d'ailleurs là l'objet même de la plainte reçue).

Tableau 8. Plaintes ne mettant pas en cause des institutions fédérales
déterminées — 1976

Associations et syndicats de fonctionnaires	10
Compagnies de téléphone	10
Entreprises privées	95
Gouvernements étrangers	0
Gouvernements municipaux	5
Gouvernements provinciaux	29
Parlementaires	2
	151

Tableau 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

	1970-1975		(69 mois)		1976		Total	
Conseil privé	3	1	4	32	3	3	2	4
Consommation et Corporations	28	4	32					
Construction de défense (1951), Ltée	3	0	3					
Corporation de développement du Canada	0	2	2					
Corporation de disposition des biens de la Couronne	5	1	6					
Cour fédérale du Canada	3	2	5					
Cour suprême du Canada	3	0	3					
Défense nationale	184	26	210					
Directeur général des élections	35	4	39					
Energie atomique du Canada, Ltée	6	3	9					
Energie, Mines et Ressources	32	11	43					
Environnement	83	16	99					
Expansion économique régionale	20	1	21					
Finances	7	0	7					
Gouverneur général	3	0	3					
Industrie et Commerce	30	2	32					
Information Canada	43	1	44					
Justice	13	7	20					
Main-d'œuvre et Immigration	293	24	317					
Monnaie olympique — 1976	1	13	14					
Monnaie royale canadienne	5	2	7					
Musées nationaux du Canada	42	13	55					
Office canadien des provenances	1	0	1					
Office national de l'énergie	0	3	3					
Office national du film	14	7	21					
Office de répartition des approvisionnements d'énergie	1	0	1					
Parlement	54	5	59					
Polymer (Polysar)	2	0	2					
Postes	326	82	408					
Radio-Canada	274	29	303					
Revenu national — Douanes et Accise	103	24	127					
Revenu national — Impôt	114	18	132					
Santé nationale et Bien-être social	83	14	97					
Sciences et Technologie	2	0	2					
Secrétariat d'Etat	99	19	118					
Société canadienne des télécommunications	1	0	1					
Société centrale d'hypothèques et de transmissions	1	0	1					
Société de développement de l'industrie logement	21	2	23					
Société de développement de l'industrie cinématographique canadienne	1	0	1					
Société des transports du Nord, Ltée	2	0	2					
Société du crédit agricole	2	0	2					
Société pour l'expansion des exportations	0	2	2					
Solliciteur général	4	0	4					
(1) Gendarmerie royale du Canada	71	9	80					
(2) Service canadien des pénitenciers	24	3	27					

Tableau 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

1970-1975			(69 mois)			1976			Total		
Archives publiques	10	3	3	13							
Assurances (Département des)	3	0	0	3							
Auditeur général	5	4	4	9							
Banque du Canada	8	6	6	14							
Banque fédérale de développement	1	1	1	2							
Bibliothèque nationale	12	2	2	14							
Bibliothèque du Parlement	2	0	0	2							
Bureaux des ministres	1	0	0	1							
Cabinet du Premier ministre	1	0	0	1							
Centre national des arts	18	12	12	30							
Centre de photographie du gouvernement	1	0	0	1							
Centre de recherche pour le développement	1	1	1	1							
international	0	1	1	1							
Chemins de fer nationaux	212	36	36	248							
Comité mixte sur la constitution	2	0	0	2							
Commissaire aux langues officielles	6	0	0	6							
Commission canadienne des pensions	4	0	0	4							
Commission canadienne des transports	6	3	3	9							
Commission canadienne du blé	3	0	0	3							
Commission d'assurance-chômage	89	16	16	105							
Commission d'énergie du Nord canadien	2	0	0	2							
Commission de la capitale nationale	56	12	12	68							
Commission de la fonction publique	176	33	33	209							
Commission de lutte contre l'inflation	0	6	6	6							
Commission de révision de l'impôt	3	0	0	3							
Commission de surveillance du prix des produits alimentaires	3	0	0	3							
Commission du système métrique	4	0	0	4							
Commission fédérale de délimitation des circonscriptions électorales pour l'Ontario	3	0	0	3							
Commission mixte internationale	0	1	1	1							
Communications	41	9	9	50							
Compagnie des jeunes Canadiens	1	0	0	1							
Conseil des arts	5	2	2	7							
Conseil canadien de la consommation	1	0	0	1							
Conseil canadien des normes	0	1	1	1							
Conseil consultatif de la situation de la ferme	0	1	1	1							
Conseil consultatif des districts bilingues	0	1	1	1							
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	12	9	9	21							
Conseil de recherches médicales	1	1	1	2							
Conseil des ports nationaux	5	1	1	6							
Conseil des sciences du Canada	5	1	1	6							
Conseil du trésor	31	8	8	39							
Conseil économique du Canada	2	0	0	2							
Conseil national de recherches	29	4	4	33							

1970-1975 (69 mois)				1976				Total			
Administration de la voie maritime du	3	1	4	3	1	4	22	22	65	84	11
Saint-Laurent	22	0	22	55	10	65	15	5	11	18	65
Affaires des anciens combattants	22	0	22	55	10	65	15	5	11	18	65
Affaires extérieures	69	6	73	289	73	25	371	98	18	65	371
Affaires indiennes et du Nord	6	6	12	47	18	65	18	65	18	65	371
Affaires urbaines	6	6	12	47	18	65	18	65	18	65	371
Agence canadienne de développement	16	2	18	47	18	65	18	65	18	65	371
international	16	2	18	47	18	65	18	65	18	65	371
Agriculture	16	2	18	47	18	65	18	65	18	65	371
Air Canada	16	2	18	47	18	65	18	65	18	65	371
Approvisionnement et Services	16	2	18	47	18	65	18	65	18	65	371

Tableau 7. Institutions fédérales mises en cause par les plaintes

* Plaintes qui n'ont pas fait l'objet d'une instruction aux termes de la Loi sur les langues officielles.			
Langue de service	566	164	(73 %)
Langue de travail	43*	164	(21 %)
Autres	773	164	(100 %)

Tableau 6. Nature des plaintes mettant en cause des institutions fédérales déterminées — 1976

Terre-Neuve	9	(0,2 %)	4	(0,4 %)	13	(0,1 %)	4 430 (100,0 %)
Ile-du-Prince-Édouard	20	(0,5 %)	2	(0,2 %)	22	(0,4 %)	924 (100,0 %)
Nouvelle-Écosse	73	(1,7 %)	3	(0,3 %)	76	(1,4 %)	5 354 (100,0 %)
Nouveau-Brunswick	188	(4,2 %)	51	(5,6 %)	239	(4,5 %)	924 (100,0 %)
Québec	1 227	(27,7 %)	321	(34,7 %)	1 548	(29,0 %)	5 354 (100,0 %)
Ontario	2 072	(46,8 %)	480	(52,0 %)	2 552	(47,7 %)	924 (100,0 %)
Manitoba	279	(6,3 %)	6	(0,7 %)	285	(5,3 %)	5 354 (100,0 %)
Saskatchewan	139	(3,1 %)	13	(1,4 %)	152	(2,9 %)	924 (100,0 %)
Alberta	282	(6,4 %)	20	(2,2 %)	302	(5,7 %)	5 354 (100,0 %)
Colombie-Britannique	105	(2,3 %)	20	(2,1 %)	125	(2,3 %)	924 (100,0 %)
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	5	(0,1 %)	1	(0,1 %)	6	(0,1 %)	5 354 (100,0 %)
Autres pays	31	(0,7 %)	3	(0,3 %)	34	(0,6 %)	924 (100,0 %)

Tableau 5. Origine géographique des plaintes

Tableau 1. Dossiers ouverts, fermés et à l'étude

1970-1975			
(69 mois)			
Total			
Ouverts	4 430	924	5 354
Fermés	3 981	967*	4 948
A l'étude au 1er janvier 1977			
406**			

*Comprend 584 des 924 dossiers ouverts en 1976 et 383 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.
 **Comprend 340 des 924 dossiers ouverts en 1975 et 66 dossiers ouverts au cours des périodes précédentes.

Tableau 2. Dossiers ouverts en 1976

Plaintes mettant en cause des institutions	773	(84 %)*
Plaintes fédérales déterminées	151	(16 %)
Plaintes ne mettant pas en cause des institutions	924	(100 %)

*Les pourcentages ont été arrondis dans tous les cas.

Tableau 3. Langue des plaignants

1970-1975			
(69 mois)			
1976			
Français	3 556	(80 %)	768
Anglais	874	(20 %)	156
	4 430	(100 %)	924

Tableau 4. Transmission des plaintes

1970-1975			
(69 mois)			
1976			
Par lettre	3 320	(75 %)	505
Par téléphone	793	(18 %)	277
En personne	100	(2 %)	44
Par renvoi	112	(3 %)	34
Autres moyens (télégramme, journal, note, etc.)	105	(2 %)	64
	4 430	(100 %)	924

Appendice B
Statistiques concernant les plaintes

Objet	Date de commen- cement	Date d'achève- ment
Ministère de la Justice	20/11/75	1976
Ministère du Travail	4/ 2/76	1976
Secrétariat d'Etat—Bureau des traductions	5/ 3/76	1976
Conseil canadien des relations du travail	25/ 5/76	1976
Air Canada—Siège social et Région Est	4/ 6/76	1976
Chemins de fer nationaux du Canada— opérations ferroviaires, Région du St-Laurent	9/ 6/76	1976
Ministère de la Défense nationale	26/ 1/76	1977

Date de comment- d'achève- ment	Objet
1972-1973	Chemin de fer nationaux du Canada
30/ 3/72	Bureau du directeur général des élections
21/ 4/72	Ministère des Affaires indiennes et du Nord (Canaux)
15/ 5/72	Ministère du Revenu national
12/ 6/72	Ministère des Postes
12/ 6/72	Commission d'assurance-chômage
12/ 6/72	Ministère de l'Agriculture
12/ 6/72	Ministère de l'Environnement
12/ 6/72	Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social
12/ 6/72	Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration
13/ 6/73	Air Canada
13/ 6/73	Chemins de fer nationaux du Canada
13/ 6/73	Secrétariat d'Etat (Bureau des traductions)
19/ 6/72	Ministère du Revenu national (Impôt)
28/ 6/72	Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Bien-être)
25/10/72	Ministère des Postes
27/10/72	Bibliothèque nationale
23/11/72	Centre national des arts
6/12/72	Secrétariat du Conseil du trésor
26/ 1/73	Commission d'assurance-chômage
11/12/73	Commission de la fonction publique
7/ 3/73	Ministère des Travaux publics
24/ 8/73	Ministère des Transports
27/ 9/73	Commission canadienne des transports
2/11/73	Gendarmerie royale du Canada
26/11/73	Ministère de la Santé nationale et du Bien-être social (Composante Santé)
7/ 2/74	Office national de l'énergie
21/ 2/74	Administration de la voie maritime du Saint-Laurent
2/ 5/74	Ministère de la Consommation et des Corporations
13/ 6/74	Utilisation de la langue seconde (étape préparatoire)
11/ 7/74	Société Radio-Canada
12/ 7/74	Ministère de l'Agriculture
14/ 8/74	Ministère de l'Industrie et du Commerce
14/ 8/74	Agence canadienne de développement international
1/11/74	Ministère d'Etat aux sciences et à la technologie
17/ 3/75	Utilisation de la langue seconde
11/ 7/75	Ministère des Communications
17/10/75	

Moncton

Objet	Date de comment- cement	Date d'achève- ment
-------	-------------------------------	---------------------------

Bureaux des ministres (réponses au téléphone)	21/ 9/70	1970-1971
Air Canada (Ottawa)	9/10/70	1970-1971
Ministère des Transports (Ottawa)	13/10/70	1970-1971
Ministère des Transports (Toronto)	18/12/70	1970-1971
Musées nationaux du Canada	4/ 2/71	1970-1971
Commission de la capitale nationale	5/ 2/71	1970-1971
Gendarmerie royale du Canada	9/ 2/71	1971-1972
Statistique Canada	17/ 2/71	1971-1972
Ministère de la Défense nationale	18/ 2/71	1971-1972
(Base d'Uplands)	8/ 3/71	1971-1972
Ministère des Travaux publics (Ottawa)	15/ 3/71	1971-1972
Ministère des Travaux publics (Montréal)	22/ 4/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de (Winnipeg)	22/ 4/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Winnipeg)	22/ 4/71	1971-1972
Eldorado nucléaire, limitée	27/ 4/71	1971-1972
Société centrale d'hypothèques et de logement	27/ 4/71	1971-1972
Energie atomique du Canada, limitée	27/ 4/71	1971-1972
Ministère des Communications	27/ 4/71	1971-1972
Conseil national de recherches	27/ 4/71	1971-1972
Ministère de l'Agriculture	27/ 4/71	1971-1972
Société Radio-Canada	27/ 4/71	1971-1972
Ministère de l'Energie, des Mines et des Ressources	27/ 4/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration (Ottawa-Hull)	2/ 5/71	1971-1972
Ministère des Affaires extérieures	12/ 5/71	1971-1972
Ministère de l'Industrie et du Commerce	12/ 5/71	1971-1972
Ministère de la Main-d'œuvre et de l'Immigration	12/ 5/71	1971-1972
Ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (Parcs nationaux et lieux historiques)	21/ 5/71	1971-1972
Société centrale d'hypothèques et de logement	26/ 6/71	1971-1972
Air Canada (Londres et Paris)	9/ 8/71	1971-1972
Société du crédit agricole	21/ 9/71	1971-1972
Air Canada	19/12/71	1971-1972
Ministère de l'Environnement (Service de l'environnement atmosphérique)	12/ 1/71	1971-1972
Ministère du Revenu national (Douanes et Accise)	17/12/71	1972-1973
Statistique Canada (Recensement 76)	27/ 3/72	1972-1973

Signal-
sation
dans la
Région
de la
capitale
nationale

Missions
cana-
diennes
à l'étran-
ger

Appendice A

Études spéciales menées par le Bureau
du Commissaire aux langues officielles

Sur l'air de peut-être
Petit rapport, n'ayons ici,
Tel le grillon de Béranger,
N'ayons du monde aucun souci,
Tout finira par s'arranger.

(c) en demandant régulièrement aux membres du personnel de suggérer des titres de livres, de périodiques et autres ouvrages en langue française et en tenant compte de leurs suggestions;

CONSULTATION

(29) de consulter les syndicats et associations des fonctionnaires et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qui l'exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET AVANCEMENT

(30) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement de son personnel;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(31) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent se rattacher à ces recommandations.

- (d) en décelant et en éliminant, de façon active et périodique, les obstacles à l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans le milieu de travail;
- (23) de suivre la déclaration de principes relatifs aux langues officielles qu'il a lui-même énoncée, voulant que les employés, en règle générale, puissent travailler dans la langue officielle de leur choix;
- Instruments de travail*
- (24) (a) d'entreprendre un inventaire de tous les manuels du ministère afin de vérifier la ou les langues dans laquelle (lesquelles) ils sont rédigés et d'établir une liste des priorités ainsi qu'un échéancier, en tenant compte entre autres choses de la fréquence d'utilisation, afin que tous les manuels et leurs modifications soient disponibles dans les deux langues officielles au plus tard le 31 décembre 1977;
- (b) de s'assurer que tous les nouveaux manuels du ministère et leurs modifications paraissent simultanément en français et en anglais;
- (c) d'entrer en relation avec les fournisseurs (extérieurs à la Fonction publique) de manuels utilisés par les employés du ministère, afin d'obtenir ces manuels en français et en anglais;
- (25) (a) de rendre bilingues tous les formulaires internes, bulletins, circulaires, directives, lignes de conduite, publications, etc., encore unilingues, pour que tous ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles d'ici le 30 juin 1977, et d'opter de préférence pour une présentation recto verso, afin d'éviter tout problème de distribution et de préséance d'une langue vis-à-vis de l'autre;
- (b) de s'assurer que dorénavant tous les documents susmentionnés paraissent simultanément dans les deux langues officielles;
- Services auxiliaires*
- (26) de s'assurer que tous les services auxiliaires comme les services au personnel, les services administratifs et financiers, et les services de bibliothèque soient également et en tout temps accessibles aux employés dans les deux langues officielles;
- (27) (a) de voir à ce que toutes les descriptions de postes soient disponibles dans les deux langues officielles d'ici le 30 juin 1977, et de faire en sorte que toutes les nouvelles descriptions de postes soient rendues disponibles simultanément en français et en anglais;
- (b) d'établir la langue officielle dans laquelle les employés désirent que leurs rapports d'appréciation du rendement et d'évaluation personnelle soient préparés et, le cas échéant, discutés et de s'assurer que les surveillants se conforment au choix des employés;
- (28) d'augmenter le nombre de publications et d'ouvrages en langue française à la bibliothèque de l'administration centrale pour permettre aux membres du personnel d'effectuer en français des recherches et d'autres travaux selon la même gamme de sujets qu'en anglais;
- (a) en suivant l'actualité bibliographique dans les deux langues officielles et en diffusant de l'information sur le sujet aux membres du personnel;
- (b) en maintenant des contacts réguliers avec les éditeurs, les fournisseurs et les bibliothèques aptes à conseiller le ministère et à collaborer avec lui;

- (d) de s'assurer, dans le cas des publications éditées séparément dans les deux langues officielles, que les destinataires reçoivent l'édition appropriée et, le cas échéant (les ambassades du Canada, les consulats, par exemple), les deux éditions simultanément;
- (e) de s'assurer que, dorénavant, dans ses relations avec les media, les organes de communication choisis permettent de fournir réellement les services aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige, entre autres choses, qu'on se serve des hébdomadaires comme substituts dans les provinces ou régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;
- Prestation de services en vertu de nominations faites par le Ministre*
- (19) (a) de proposer au ministre que, lorsque les destinataires appartiennent ou sont susceptibles d'appartenir aux deux groupes linguistiques, une clause soit introduite dans l'instrument de nomination des commissaires-conciliateurs, des membres des commissions de conciliation, des médiateurs, des membres des commissions d'enquête industrielle, des arbitres, ou des présidents des conseils d'arbitrage, prévoyant que leurs rapports, ordonnances ou décisions, selon le cas, soient soumis dans les deux langues officielles;
- (b) de proposer au ministre que, lorsqu'il transmet un rapport aux parties impliquées dans un conflit et, s'il y a lieu, au public, ce rapport soit transmis simultanément en français et en anglais dans les cas où les destinataires appartiennent aux deux groupes linguistiques;
- LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES*
- Emploi des deux langues officielles au sein du ministère*
- (20) de réaliser le plus tôt possible le bilinguisme institutionnel au sein de tous les services de l'administration centrale en les dotant d'un personnel capable d'offrir activement des services, oralement et par écrit, aux employés du ministère qui travaillent à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux, dans les deux langues officielles;
- (21) de s'assurer que les communications internes comme les directives, les notes de service et les avis (y compris ceux destinés aux tableaux d'affichage) à l'intention des employés de langue française et de langue anglaise, ou susceptibles d'être lus par eux, soient dorénavant diffusés simultanément dans les deux langues officielles;
- (22) d'élaborer et de réaliser un programme visant à faire du français une langue de travail :
- (a) en étudiant la possibilité de mettre sur pied, dans tous les services de l'administration centrale, des unités administratives au sein desquelles les employés auraient l'occasion de travailler régulièrement et primordiallement en français;
- (b) en étudiant la possibilité d'augmenter, à l'administration centrale, le nombre de postes unilingues français;
- (c) en encourageant les employés à utiliser davantage le français dans les communications internes orales et écrites, en particulier au cours des réunions, des séminaires et des conférences et dans la rédaction de rapports et autres documents;

linguistiques, qu'il s'agisse du grand public ou de représentants d'organismes privés ou publics, puisse fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles;

(b) de veiller à ce que ses délégations puissent normalement intervenir dans l'une et l'autre langues officielles lors de conférences à l'échelle nationale et internationale, de même qu'à l'échelle provinciale, le cas échéant;

Correspondance

(15) de s'assurer que, dans les rares occasions où cela ne se fait pas, le personnel en question répond au courriel dans la langue du destinataire et de voir à ce que les employés ayant la compétence voulue pour rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires soient encouragés à le faire;

Signalisation et inscriptions dans les annuaires téléphoniques

(16) (a) de s'assurer, d'ici le 30 juin 1977, qu'à l'administration centrale et dans les bureaux des régions, les écritureaux, inscriptions, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles qui sont encore unilingues soient bilingues et respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;

(b) d'entreprendre, là où il y a lieu de le faire, les démarches immédiates pour que, dès leur nouvelle parution, les annuaires téléphoniques des centres où le ministère offre des services contiennent des inscriptions de quantité et de qualité égales dans les deux langues officielles;

Formulaires, cartes de visite et timbres de caoutchouc

(17) (a) de rendre bilingues, d'ici le 31 août 1977, les formulaires à l'intention du public qui sont encore unilingues, de préférence en une présentation recto verso, afin d'éviter tout problème de distribution dans la langue du destinataire et de préséance d'une langue vis-à-vis de l'autre;

(b) de s'assurer que tous ses formulaires ayant une édition française et une édition anglaise paraissent simultanément dans les deux langues officielles;

(c) de veiller, d'ici le 30 juin 1977, à ce que les inscriptions sur les cartes de visite de son personnel soient bilingues et à ce que ses timbres de caoutchouc comportent des inscriptions égales dans les deux langues officielles, employant de préférence la dactylographie internationale pour les timbres dateurs;

Services d'information

(18) (a) de rendre bilingues, d'ici le 31 août 1977, les publications à l'intention du public qui sont encore unilingues, de préférence en une présentation recto verso, afin d'éviter tout problème de distribution dans la langue du destinataire et de préséance d'une langue vis-à-vis de l'autre;

(b) de favoriser les éditions bilingues et de s'assurer que les publications ayant une édition française et une édition anglaise paraissent simultanément dans les deux langues officielles;

(c) de mentionner, dans l'autre langue officielle, sur les éditions unilingues évoquées en b) l'existence d'équivalents de ces publications dans l'autre langue officielle et le lieu où on peut se les procurer;

*Par exemple : « Un instant, s'il vous plaît » ou « One moment please ».

(14) (a) de prendre les mesures appropriées pour qu'à l'administration centrale et dans les régions le personnel susceptible d'entrer en contact avec les deux groupes

Communications de vive voix

(c) les bureaux de l'administration centrale, et ceux des régions au service des deux groupes linguistiques, doivent être en mesure de donner une réponse aussi satisfaisante dans une langue que dans l'autre à toutes les demandes de renseignements;

service voulu dans la langue appropriée;

(b) les réceptionnistes et autres fonctionnaires unilingues répondant aux appels doivent pouvoir au moins présenter leur service dans les deux langues officielles et passer, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue*, la communication à un(e) collègue à même de fournir entièrement et sans tarder le service voulu dans la langue appropriée;

(a) en tout temps, les réceptionnistes bilingues doivent répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public dans les deux langues officielles;

(13) de s'assurer que dorénavant ses bureaux de l'administration centrale, et ses bureaux dans les régions au service des communautés linguistiques, suivent avec rigueur les principes ci-dessous concernant la façon de répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public :

Services de téléphone et d'accueil

(12) de prendre sans délai les mesures qui s'imposent pour accroître son bilinguisme institutionnel, là où le bilinguisme est actuellement insuffisant, notamment dans les cas cités dans les recommandations qui suivent, par la répartition judiciaire d'un nombre suffisant de fonctionnaires bilingues ou bien par l'affectation appropriée, dans un même service, de fonctionnaires unilingues de chacun des groupes linguistiques, afin de pouvoir servir ses publics dans les deux langues officielles de façon active et automatique et non pas sur demande expresse seulement;

Offre active et automatique des services

LANGUE DE SERVICE

(e) d'examiner la possibilité de préparer, en collaboration avec le Service des traductions au ministère, des lexiques bilingues en matière de relations de travail et, le cas échéant, de les mettre à la disposition de son personnel, en vue de faciliter l'utilisation au sein du ministère des deux langues officielles;

(d) de prendre des mesures pour que les bilingues de l'administration centrale ou des bureaux dans les régions n'aient pas à faire de la traduction, car une telle exigence peut causer une infraction à la Loi sur les langues officielles si la qualité de la traduction n'équivalait pas celle de l'original;

(c) de concrétiser, s'il y a lieu, en collaboration avec le Service des traductions au ministère, cette évaluation par des démarches utiles auprès du Bureau des traductions du Secrétariat d'État;

(b) d'évaluer périodiquement les besoins actuels et futurs du ministère en matière de traduction à la lumière des exigences de la Loi sur les langues officielles;

(11) (a) de désigner un agent chargé d'assurer la mise sur pied et la révision continue d'un ordre de priorités pour les textes qui sont adressés au Service des traductions au ministère;

TRADUCTION

(d) en informant régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures de travail (Circulaire du Conseil du trésor, n° 1974-91, en date du 29 mai 1974), en le tenant au courant des cours assurés par la Commission de la fonction publique ou sous les auspices du ministère, et en lui faisant part des dispositions de l'article 60(f) de la Loi (fédérale) sur l'impôt sur le revenu;

(c) en affectant, de façon temporaire et lorsque faire se peut, ses fonctionnaires qui reviennent d'un stage ou d'un cours visant à perfectionner leurs connaissances de la langue seconde officielle à des services au sein desquels ils pourront mettre en valeur les connaissances nouvellement acquises;

(b) en encourageant son personnel, dont la connaissance de la langue seconde officielle est devenue suffisante, à suivre quelques-uns des cours de perfectionnement (donnés par la Commission de la fonction publique, par des universités ou par des maisons privées) dans la langue apprise;

(a) en incitant activement son personnel à utiliser, dans les communications internes et externes, ses connaissances linguistiques nouvellement acquises;

(10) de s'assurer de l'utilisation optimale des investissements dans la formation linguistique :

MAINTIEN DE L'ACQUIS

(b) d'instituer des relations avec les établissements et les associations professionnelles de langue française dans le but d'attirer des candidatures de spécialistes dont la première langue officielle est le français là où, jusqu'à présent, la capacité d'expression en français n'a pas suffi à garantir un statut égal aux deux langues officielles ni dans le domaine des services ni dans celui des communications internes;

(9) (a) de s'assurer que, dans tout le processus de recrutement, ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles soient entièrement respectées et, en particulier, que tous les membres des jurys de sélection puissent s'adresser aux candidats dans la langue officielle d'élection de ceux-ci;

RECRUTEMENT

(8) de prendre les mesures provisoires nécessaires pour satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans le cas de postes bilingues dont les titulaires sont unilingues ou en cours de langues, ou qui sont vacants, de sorte que les communications avec le public et les employés du ministère puissent se faire dans les deux langues officielles;

et aide les employés à travailler dans la langue officielle de leur choix; de prendre les mesures utiles en vue de modifier, le cas échéant, le recensement des postes ou le niveau linguistique requis des titulaires; et, ce faisant, de porter une attention particulière à l'effet des départs naturels et du roulement du personnel, ainsi qu'à la répartition du personnel selon leurs connaissances linguistiques dans les postes de gestion ou dans ceux comportant d'autres responsabilités;

personnel afin que les gestionnaires puissent déterminer dans quelle mesure cette compétence répond aux exigences linguistiques pour assurer les services au public et aide les employés à travailler dans la langue officielle de leur choix; de prendre les mesures utiles en vue de modifier, le cas échéant, le recensement des postes ou le niveau linguistique requis des titulaires; et, ce faisant, de porter une attention particulière à l'effet des départs naturels et du roulement du personnel, ainsi qu'à la répartition du personnel selon leurs connaissances linguistiques dans les postes de gestion ou dans ceux comportant d'autres responsabilités;

Déclaration de principes et programme de mise en œuvre en matière de langues officielles

(1) de réviser, d'ici le 30 juin 1977, sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles, afin que ce document soit plus précis et plus complet et tienne compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles;

(2) d'établir, d'ici le 31 octobre 1977, et de réaliser dès que possible par la suite, un programme de mise en œuvre plus complet de la Loi sur les langues officielles; d'assortir ce programme d'échéances et de désigner, pour chaque point ou activité, les personnes ou organes responsables de son application; de préciser les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; d'incorporer ces directives aux manuels des procédés et méthodes;

(3) d'employer, sans s'y limiter nécessairement, les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la révision de sa déclaration de principes en matière de langues officielles et de les intégrer dans son programme de mise en œuvre;

Programme d'information à l'intention du personnel

(4) (a) de distribuer, sous une forme bilingue, le nouveau texte de sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles à chaque membre de son personnel actuel, et d'en remettre un exemplaire à tout nouvel employé, en leur précisant la façon de s'y conformer;

(b) d'élaborer à l'intention de son personnel, d'ici le 31 décembre 1977, un programme d'information relatif à la Loi sur les langues officielles, de manière à tenir compte de sa déclaration de principes, et à en préciser les modalités d'application; de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

Organisation, surveillance et contrôle

(5) d'examiner le mandat du personnel chargé de l'activité relative aux langues officielles et, au besoin, de le redéfinir pour s'assurer que les structures lui permettent, avec l'appui des membres de la haute direction, de jouer pleinement son rôle et ce, en favorisant le respect de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles et l'application des programmes en découlant;

(6) (a) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles dans tous les services de l'administration centrale et dans les bureaux des régions, tant au regard de la langue de service que de la langue de travail, afin de s'assurer qu'ils répondent à leurs obligations en tout temps;

(b) d'évaluer sur une base régulière toutes les initiatives prises dans le domaine des langues officielles et de prendre, au besoin et sans tarder, les mesures correctives;

PROFIL LINGUISTIQUE

(7) de compiler, réviser et diffuser à qui de droit de façon régulière et systématique les données sur le recensement des postes et sur la compétence linguistique du

En janvier 1974, le ministère publiait un exposé de principe sur l'utilisation des langues officielles qui fut suivi, en avril 1976, d'une autre déclaration portant uniquement sur la langue de travail. Ces deux textes constituent certes un bon point de départ, mais il y aurait lieu de réviser l'exposé de principe et d'y sensibiliser davantage les employés; il conviendrait aussi que le ministère mette au point un vaste programme d'application avec tous les mécanismes de coordination et de contrôle que cela suppose.

Les services au public sous forme de publications, de formulaires, d'enseignes ou d'inscriptions dans les annuaires téléphoniques sont habituellement offerts dans les deux langues officielles. Par contre, les personnes dont la nomination relève du ministère présentent toujours leurs rapports dans une seule langue et le ministère publie habituellement ces documents dans cette seule langue. De plus, les communications verbales, notamment les réponses téléphoniques, les renseignements et les rencontres, se font généralement en anglais seulement dans tous les bureaux, à l'exception de celui de Montréal où il est toujours possible de se faire servir dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Ainsi, le ministère ne satisfait pas parfaitement à l'obligation de servir le public constamment dans les deux langues officielles.

Les documents écrits qu'utilisent les employés dans le cadre de leur travail sont le plus souvent bilingues et leur donnent ainsi la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix. Il y a cependant des exceptions dignes d'attention, telles des directives, des circulaires, des manuels, des publications ou des formulaires qui ne sont disponibles qu'en anglais. De plus, les livres, les périodiques et les autres publications de la bibliothèque centrale sont en anglais pour la plupart; il est indispensable que les employés aient plus souvent l'occasion de faire des recherches ou d'autres travaux dans la langue de leur choix. En ce qui concerne les réunions, elles se déroulent la plupart du temps en anglais dans tous les bureaux, à l'exception du bureau régional de Montréal où la principale langue de communication est le français.

Dans l'ensemble, la plupart des services de l'administration centrale et tous les bureaux régionaux, à l'exception de celui de Montréal, ne sont pas en mesure de servir le public dans les deux langues officielles. En ce qui concerne la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix, les employés qui désirent le faire en français se rendent compte que ce n'est pas toujours possible.

Afin d'aider le ministère du Travail à se conformer davantage aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, le Commissaire lui a recommandé :

D'après le Commissaire, l'absence d'un quotidien français à Windsor ne libérerait pas le bureau régional de la Société de l'obligation de publier son annonce dans les deux langues officielles simultanément, ni ne l'autoriserait à expédier des avis bilingues aux seuls clients réguliers, puisque la communication avait supposément pour but d'informer le grand public.

Par conséquent, le Commissaire a recommandé que, dans d'autres cas analogues, la Société demande à ses bureaux régionaux

1) qu'une version française de toute annonce ou avis soit publiée dans un quotidien ou un hebdomadaire local français ou encore que l'annonce ou l'avis soit rédigé dans les deux langues et paraisse dans la presse écrite anglophone; et

2) qu'en l'absence d'un quotidien ou d'un hebdomadaire de langue française dans une région, ils prennent des dispositions pour qu'une version française de l'annonce ou de l'avis à communiquer soit diffusée sur les ondes du réseau français de Radio-Canada (radio et télévision).

La Société a accepté la première recommandation et rappelé au bureau régional de l'Ontario qu'en l'absence d'un organe d'information de l'une ou l'autre langue, il devait publier une annonce bilingue dans l'organe de diffusion unilingue. Bien que sa politique en matière de langues officielles ait déjà été très claire, la Société a publié à l'intention de tous ses employés une directive touchant les annonces bilingues. Une copie de cette directive est parvenue au Commissaire, à sa requête.

Quant à la seconde recommandation, la Société n'était pas d'accord avec le Commissaire et a rétorqué :

« Si, en l'absence de quotidiens locaux français, les bureaux devaient diffuser leurs annonces à la chaîne française de Radio-Canada — radio ou télévision —, cela supposerait qu'ils agissent de même dans le cas des annonces dans l'autre langue qui seraient alors diffusées sur le réseau anglais de Radio-Canada, sinon le problème resterait irrésolu ».

Le Commissaire a été désolé d'apprendre que la Société n'était pas d'accord avec sa seconde recommandation et, surtout, il ne partageait pas l'opinion selon laquelle dans des circonstances exceptionnelles, la diffusion d'annonces anglaises équivalentes sur le réseau anglais de Radio-Canada s'imposerait.

TRAVAIL

ÉTUDE SPÉCIALE

Une étude a été menée en 1976 afin de vérifier dans quelle mesure le ministère du Travail se conforme à la Loi sur les langues officielles, tant en ce qui concerne la langue de service que la langue de travail.

(45) de demander à la Commission de révision de l'impôt de faire publier ses décisions en français tout comme elles le sont en anglais;

(46) d'intensifier ses démarches auprès du ministère du Revenu national afin que ce dernier s'emploie aussitôt que possible à codifier les règlements qui découlent de la Loi sur l'impôt et pour qu'il voie à ce qu'ils soient publiés dans les deux langues officielles;

TRADUCTION D'ORDRE GÉNÉRAL

(47) de s'assurer que le personnel du ministère, sauf les traducteurs désignés, n'ait pas normalement à faire des traductions, car une telle exigence peut causer une infraction à la Loi sur les langues officielles si la qualité de la traduction n'équivalait pas à celle de l'original;

(48) de voir à ce que les bureaux régionaux se renseignent sur les services de traduction qui pourraient, au besoin, les aider à respecter les droits linguistiques de leurs interlocuteurs à travers le pays;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET CONSULTATION

(49) de s'assurer que les recommandations du Commissaire soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel; de consulter au besoin les syndicats et associations de fonctionnaires au sujet de leur mise en œuvre;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(50) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale toute l'attention qu'elles méritent et de prendre le plus tôt possible les mesures qui s'imposent, nonobstant les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations et aux échéances qui peuvent s'y rattacher.

SOCIÉTÉ CENTRALE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

PLAINTES

Dossier n° 4381 — We Are Moving

Un plaignant allègue que le bureau de la Société à Windsor (Ontario) a publié dans *The Windsor Star* un avis en anglais seulement annonçant son déménagement.

Les porte-parole de la Société ont déclaré qu'une annonce en langue anglaise avait été effectivement publiée dans un quotidien anglophone; de toute façon, la ville de Windsor ne disposait d'aucun quotidien français.

Toutefois, étant conscient de la nécessité de desservir dans leur langue la forte proportion de résidents francophones de la région, le bureau de Windsor a fait parvenir à tous ses clients réguliers un avis bilingue les informant du déménagement.

occasion, les responsables de ces ministères des possibilités dont pourraient se prévaloir leurs fonctionnaires de communiquer dans leur langue avec ceux de la Justice;

(d) en étudiant la possibilité de mettre sur pied, à divers niveaux hiérarchiques de l'administration centrale, des structures administratives appropriées ou des groupes de travail qui puissent travailler principalement en français;

(38) de s'assurer que, d'ici le 31 décembre 1977, tous les secteurs de la Justice dans la région de la capitale nationale possèdent une capacité bilingue suffisante pour communiquer dans l'une et l'autre langues officielles tant verbalement que par écrit, avec les membres des bureaux régionaux et en particulier avec ceux du bureau de Montréal;

(39) d'assurer à tous les avocats et agents francophones les services de secrétaires ou de personnel de soutien ayant une connaissance suffisante du français pour leur permettre de travailler dans leur langue d'élection, tout comme c'est le cas chez leurs collègues anglophones;

SERVICES ADMINISTRATIFS

(40) de prendre les mesures nécessaires pour que tous les services administratifs du ministère possèdent une capacité bilingue suffisante pour communiquer avec les membres du ministère et satisfaire à leurs demandes, oralement et par écrit, dans leur langue d'élection, à Ottawa et dans les régions, en attachant une attention particulière à l'application des présentes recommandations qui pourraient s'appliquer directement ou indirectement aux services administratifs;

BIBLIOTHÈQUE

(41) de prendre les mesures nécessaires pour que les services assurés par la bibliothèque soient fournis dans les deux langues officielles, oralement et par écrit, et d'égal qualité dans l'une et l'autre langues;

(42) de doter la bibliothèque d'un personnel capable d'inventorier l'actualité bibliographique de langue française dans le domaine juridique et d'en évaluer l'utilité pour les juristes ou autres fonctionnaires du ministère; d'augmenter la collection d'ouvrages de langue française dans les domaines où le manque de choix limite les possibilités de réaliser des travaux en français;

INSTRUMENTS DE TRAVAIL

(43) de tenir à jour un inventaire de tous les manuels, formulaires, imprimés ou autres instruments de travail à caractère professionnel, technique ou administratif, y compris les descriptions de tâches; d'établir, au besoin, des échéances propres à garantir, d'ici le 31 mars 1978, leur disponibilité dans les deux langues officielles ainsi que leur statut d'égalité quant à la qualité de la langue; de s'assurer qu'ils paraissent à l'avenir simultanément dans les deux langues officielles;

(44) de s'assurer que les membres de la haute direction émettent des directives exigeant que le personnel du ministère diffuse, sous forme bilingue, ses circulaires, directives, notes de service ou autres documents du genre destinés aux fonctionnaires des deux groupes linguistiques, à Ottawa et dans les régions; d'inclure dans ces directives des recommandations quant à la qualité de la langue;

(34) de rechercher activement tous les moyens susceptibles de résoudre le problème de la pénurie chronique de légistes de langue française à la Législation en intensifiant ses efforts de recrutement auprès des universités et des barreaux provinciaux, surtout au Québec, au moyen d'une publicité axée sur le rôle du rédacteur de lois au ministère de la Justice;

Formation linguistique et professionnelle

(35) de mettre en œuvre à l'intention des légistes, dans le cadre de son plan d'action, un programme de formation linguistique et professionnelle qui garantisse le statut, les droits et les privilèges égaux des langues officielles quant à leur emploi dans la rédaction des lois, ainsi que le respect des principes propres aux deux systèmes juridiques du pays :

(a) en offrant activement à tous les rédacteurs de lois la possibilité d'acquérir une compétence suffisante de l'autre langue et des notions de l'autre système juridique essentielles à la compréhension de la démarche de celui-ci et à la reconnaissance de ses particularités;

(b) en assurant aux légistes des deux groupes linguistiques un accès égal à des cours équivalents de rédaction des lois, en anglais et en français;

(c) en faisant des démarches auprès d'organismes compétents au Québec tels que le ministère de la Justice, la Régie de la langue française et autres afin de mettre sur pied un cours en français de rédaction et d'interprétation des lois ou tout autre projet visant à assurer la qualité des textes français des lois;

Instruments de travail

(36) de rechercher activement au Québec et à l'étranger les instruments de travail (terminologie et ouvrages juridiques de langue française) propres à aider les légistes francophones à rédiger des lois dans leur langue et aussi à améliorer les versions françaises des règlements; d'assurer, dans cette optique, la mise au point de manuels de méthodes et de procédés au sein du ministère;

LANGUE DE TRAVAIL

(37) de rechercher activement et de mettre en œuvre les moyens de faciliter l'emploi de la langue française, au travail, par les fonctionnaires désireux de se prévaloir de ce droit reconnu par le Parlement dans sa Résolution de juin 1973, afin d'assurer l'égalité de statut des langues officielles quant à leur emploi au sein du ministère :

(a) en insistant auprès des directeurs et autres gestionnaires pour qu'ils encouragent leur personnel francophone à communiquer avec eux en français et à travailler dans leur langue d'élection, oralement et par écrit, comme par exemple dans la rédaction de rapports, d'opinions juridiques, de mémoires au Cabinet, de travaux de recherche ainsi que pendant les réunions de service;

(b) en prenant les mesures nécessaires pour s'assurer que le travail accompli en français par le personnel francophone soit correctement évalué;

(c) en invitant les ministères et organismes clients à fournir, autant que possible, de la documentation bilingue aux avocats de la Justice afin de faire respecter ainsi la préférence linguistique de ses employés et d'informer, par la même

ministère de recevoir normalement dans les deux langues leurs instructions orales et écrites relatives à la rédaction des projets de loi et à l'examen des règlements;

(c) en augmentant, dans les contentieux, la capacité bilingue de son personnel juridique appelé à participer aux consultations préalables à la rédaction des textes de loi et à l'examen des règlements, là où cette capacité est insuffisante;

(f) en modifiant, au besoin, les structures existantes afin que la responsabilité du contenu et de la forme des textes français des lois et des règlements soit assumée par un effectif francophone spécialiste en droit civil et occupant un niveau égal à celui de l'effectif anglophone;

(g) en invitant les ministères et organismes fédéraux à améliorer la version française des règlements qu'ils rédigent d'abord en anglais et en leur suggérant d'assurer dans une mesure plus équitable la rédaction de règlements en français;

(h) en affectant des légistes de langue française en nombre suffisant à la direction chargée de l'examen des règlements au ministère pour assurer un examen approfondi de leur version française; en prévoyant dans un avenir rapproché l'examen conjoint des textes français et anglais des règlements par des légistes francophones et anglophones;

(i) en s'assurant que le personnel chargé des fonctions d'appui à la Législation (correcteurs-réviseurs, secrétaires et commis notamment) soit suffisant et possède les compétences linguistiques propres à bien appuyer tous les légistes francophones;

(j) en s'assurant que l'unité française de la Législation et, au besoin, l'unité anglaise fassent appel à des linguistes ayant les compétences linguistiques et juridiques voulues pour veiller à la qualité de chacune des langues officielles dans les textes de loi et les règlements;

(k) en s'acquérant la collaboration de la Commission de réforme du droit ou d'organismes susceptibles de l'aider à trouver dans les meilleurs délais des solutions valables et permanentes aux problèmes existants dans le domaine de la rédaction des lois au niveau fédéral;

Commission de révision des lois

(32) de s'assurer que la Commission de révision des lois s'attache en priorité à réviser en profondeur le texte français des lois et à lui donner non seulement un caractère qui reflète les principes du droit civil mais aussi une terminologie proprement française d'où les légistes pourront tirer des termes justes et des formules uniformes et appropriées;

Traduction des lois

(33) d'augmenter ses efforts pour améliorer davantage la traduction française des lois et des règlements :

(a) en renouvelant ses démarches auprès du Bureau des traductions pour assurer en tout temps un effectif suffisant et compétent au Service de traduction des lois;

(b) en assurant, lorsque cela s'avère utile, la participation des traducteurs aux consultations préalables à la rédaction des lois et en leur fournissant tous les documents et renseignements susceptibles de faciliter leur tâche;

(c) en offrant aux traducteurs juridiques toute information ou documentation utile sur la technique de rédaction des lois;

(d) en assurant la diffusion en français et en anglais de la documentation provenant d'organisations internationales suite à de telles rencontres lorsque cette documentation existe dans les deux langues;

Formulaires et autres documents à usage externe

(27) d'imprimer, en édition bilingue de préférence, tous ses formulaires à usage externe, leurs ajouts ou modifications y compris; de s'assurer, chaque fois que le cas se présente, que la langue employée pour remplir en tout ou en partie un formulaire soit la langue du destinataire et que les documents d'accompagnement, s'il y en a, soient dans la langue de celui-ci;

Écriture et autres éléments visuels

(28) de s'assurer que les inscriptions dans les annuaires téléphoniques, les écrans, panneaux indicateurs, tampons, cartes de visite et autres éléments visuels, à Ottawa et dans les régions, soient rendus bilingues d'ici le 30 septembre 1977;

Services d'information

(29) de favoriser autant que possible l'édition sous forme bilingue de ses brochures, dépliants ou autre documentation d'information; de s'assurer que les documents publiés séparément en français et en anglais paraissent simultanément dans les deux langues officielles; d'indiquer dans les éditions unilingues l'existence d'équivalents dans l'autre langue ainsi que leurs sources de distribution et ce, dans la langue de ces équivalents;

(30) de communiquer de nouveau, dans leur langue, avec les hebdomadaires de langue française publiés dans les provinces anglophones et qui ne sont pas sur la liste d'envoi du ministère, afin d'être en mesure de rejoindre effectivement les deux communautés linguistiques partout au pays;

RÉDACTION DES LOIS ET EXAMEN DES RÈGLEMENTS

(31) de mettre en œuvre, d'ici le 31 décembre 1977, un plan visant à assurer des droits et des privilèges égaux aux deux langues officielles dans la rédaction des lois et l'examen des règlements tout en respectant le génie de chacune des langues et les concepts des deux systèmes juridiques du pays; d'instaurer de ce fait la rédaction des lois et l'examen des règlements en français par des francophones tout comme le font dans leur langue les légistes anglophones :

(a) en exploitant, à la Législation, des méthodes qui permettent la rédaction des lois en français et en favorisant la corédaction;

(b) en assurant, d'ici le 31 mai 1978, la dotation, à la Législation, d'un nombre titulaires possédant une connaissance suffisante de leur langue officielle seconde et des notions de l'autre système juridique essentielles à la compréhension de la démarche de celui-ci et par là, à la reconnaissance de ses particularités;

(c) en assurant, au même titre que les légistes anglophones, la participation des légistes francophones aux consultations préalables à la rédaction des textes de loi;

(d) en intervenant, directement ou par l'entremise de l'autorité appropriée, auprès des ministères et organismes fédéraux pour les sensibiliser aux besoins du

truchement du bulletin interne du ministère : « Inter Pares » en spécifiant que cette ligne de conduite s'applique tout autant à la prestation de services au personnel du ministère qu'aux clientèles de celui-ci;

Correspondance

(21) de voir à ce que la pratique de répondre au courrier dans la langue des destinataires soit toujours observée, au siège, dans les contentieux et dans les régions, en s'assurant que les personnes auxquelles incombe le contrôle de la correspondance reçue ou à expédier aient une connaissance suffisante des deux langues pour en comprendre le contenu et pour y répondre en évitant autant que possible d'avoir recours à la traduction;

Poursuites et contestations

(22) de veiller dans la mesure du possible au respect des droits linguistiques des accusés, des témoins et de toute autre personne ayant affaire par l'entremise des membres du ministère ou de ses agents à un tribunal fédéral ou autre : en s'assurant que ces derniers soient en mesure de communiquer avec l'autre partie ou les intéressés dans leur langue d'élection;

(23) d'assurer une capacité bilingue suffisante dans les bureaux régionaux unilingues pour que ces derniers soient en mesure d'accueillir ses interlocuteurs automatiquement dans les deux langues et de répondre dans leur langue aux personnes qui s'adressent au ministère au sujet d'une poursuite, d'une contestation ou du sort des parties en cause;

Services assurés par des intermédiaires

(24) de faire enquête, d'ici le 30 septembre 1977, sur l'ensemble de ses projets et programmes réalisés par des particuliers, organismes ou groupes bénéficiaires d'une subvention du ministère ou liés à celui-ci par contrat, afin de déterminer si les accords passés avec eux permettent au ministère de satisfaire, au regard de la Loi sur les langues officielles, à ses obligations en matière d'accessibilité et d'égalité des services dans les deux langues officielles; de s'assurer qu'au besoin des clauses appropriées soient incluses dans lesdits accords ou que des mesures correctives soient prises;

Réunions, représentation à l'étranger

(25) de s'assurer que la capacité linguistique de ses représentants à des réunions interministérielles, fédérales-provinciales ou autres soit suffisante pour permettre la communication dans les deux langues officielles;

(26) de veiller à ce que sa participation à des rencontres internationales reflète la politique du gouvernement canadien en matière de langues officielles :

(a) en s'assurant que la capacité bilingue de ses délégués soit suffisante pour qu'ils puissent intervenir dans l'une et l'autre langues;

(b) en fournissant une documentation d'appui dans les deux langues officielles à ses délégués;

(c) en s'assurant que la documentation destinée aux autres participants soit préparée dans les deux langues officielles;

(b) en faisant régulièrement à tout le personnel, et aux préposés en particulier, des rappels à la règle au moyen de circulaires, de notes de service ou par le l'autre langue telle que « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît » ;

(a) en veillant à ce que dorénavant les réceptionnistes, secrétaires et autres préposés unilingues puissent présenter au téléphone leur service dans les deux langues et transmettre la communication à un fonctionnaire capable de fournir le service voulu dans la langue appropriée, en employant une phrase simple dans l'autre langue telle que « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît » ;

(20) de prendre les mesures qui s'imposent pour accroître le bilinguisme institutionnel, là où il est actuellement insuffisant, par la répartition judicieuse d'un nombre suffisant de fonctionnaires bilingues ou par l'affectation appropriée, dans un même service, de fonctionnaires unilingues de chacun des groupes linguistiques afin de pouvoir assurer un accueil bilingue spontané au téléphone et la prestation de services, dans la langue d'élection des interlocuteurs, dans toutes les unités qui supposent normalement des contacts avec les deux communautés linguistiques; déterminer, dans les régions en particulier, la demande de services dans l'une et l'autre langues et l'appartenance linguistique réelle des interlocuteurs du ministère :

Accueil et services au téléphone

(19) de s'assurer que tous les secteurs du ministère au siège et dans les régions dont le personnel est ou pourrait être en rapport avec une clientèle francophone et anglophone offrent des services de qualité égale dans l'une et l'autre langues officielles au téléphone, par écrit ou de vive voix, en évitant les retards incompatibles avec le principe d'égalité de service;

LANGUE DE SERVICE

(b) en mettant régulièrement à la disposition du personnel des diverses catégories toute documentation utile au sujet des cours, colloques ou conférences à leur portée, dans l'une et l'autre langues, à l'intérieur et à l'extérieur du ministère; (a) en s'assurant que les crédits affectés à la formation professionnelle soient équitablement répartis entre les deux groupes linguistiques;

(18) de s'assurer que francophones et anglophones aient un accès égal, dans leur propre langue, à la formation professionnelle fournie par le ministère ou par des intermédiaires ; (17) de tenir compte des aspirations des membres du ministère à travailler dans leur langue tout autant que de leurs aspirations professionnelles dans l'élaboration des plans de carrière mis sur pied à leur intention en consultant périodiquement les intéressés des deux groupes linguistiques pour mieux connaître leurs besoins;

PERFECTIONNEMENT DE LA MAIN-D'ŒUVRE

(c) en prévoyant des mesures à court et à long terme pour assurer au français une représentation plus équitable au niveau de la prise de décisions; Common Law à des postes traditionnellement assignés à des anglophones;

(b) en affectant des juristes de langue française partout dans les régions où les circonstances le demandent, dans les contentieux et dans les secteurs au siège où l'emploi nul ou insuffisant du français est contraire à l'égalité de statut des langues officielles préconisée par la loi; en portant une attention particulière aux possibilités d'affecter des francophones spécialisés de droit civil ou de la

(11) de prendre sans délai les moyens d'attirer des juristes, des gestionnaires et du personnel de soutien de langue française dans les secteurs où leur faible représentation sappe les possibilités qu'aurait le ministère de mettre en pratique une politique favorisant le respect total de l'égalité de statut, des droits et des privilèges des deux langues officielles :

(a) en évaluant les relations qu'entretiennent le ministère avec les universités, les associations professionnelles, les bureaux d'avocats ou autres organismes aux fins de recrutement afin de déterminer dans quelle mesure les membres des deux communautés linguistiques sont effectivement rejoints par les méthodes de recrutement en vigueur au ministère;

(b) en adaptant, dans la mesure du possible, son programme annuel de recrutement de stagiaires aux stages établis par les barreaux provinciaux afin d'assurer d'une année à l'autre une représentation équitable de l'un et de l'autre groupes linguistiques dans ses services;

(c) en examinant les pratiques de recrutement des étudiants en droit employés l'été, francophones et anglophones, compte tenu de leur situation privilégiée en tant que candidats éventuels à des postes permanents au ministère;

(12) de s'assurer que tous les membres des jurys de sélection puissent communiquer avec les candidats dans la langue officielle d'élection de ceux-ci; d'informer au préalable les candidats de ce droit;

(13) de remanier au besoin la documentation destinée aux futurs candidats afin de s'assurer que ces derniers soient pleinement informés de leurs droits et privilèges ainsi que de leurs obligations en vertu de la loi;

FORMATION LINGUISTIQUE

(14) de diffuser régulièrement des renseignements aux membres du personnel de toutes les catégories, au siège et dans les régions, sur son programme de formation linguistique et les modalités d'inscription ainsi que sur les cours de perfectionnement à leur disposition; de mettre à la disposition du personnel des renseignements sur les cours de langue donnés dans leur région par des établissements d'enseignement du secteur privé et de les informer des modalités de remboursement;

(15) d'encourager le plus possible le personnel à rechercher dans l'exercice de leurs fonctions ainsi qu'à l'extérieur du ministère les occasions d'employer un langage appris; d'inclure dans ses cours de perfectionnement linguistique un vocabulaire orienté vers les intérêts professionnels des fonctionnaires qui y participent : juristes, administrateurs ou autres;

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

(16) d'adopter une politique de planification de la main-d'œuvre qui puisse assurer en tout temps un service bilingue à ses clientèles et garantir aux fonctionnaires des deux groupes linguistiques des chances égales de se réaliser pleinement sur le plan linguistique et professionnel au sein du ministère :

(a) en modifiant, au besoin, les méthodes de dotation en usage au sein du ministère afin d'assurer une meilleure répartition du personnel francophone et anglophone dans les secteurs où le degré de bilinguisme institutionnel est insuffisant;

séances d'information visant à promouvoir une meilleure compréhension de la Loi sur les langues officielles et à favoriser son application;

ORGANISATION ET SURVEILLANCE

(6) de préciser, d'ici le 31 mars 1977, les responsabilités du personnel chargé de l'activité relative aux langues officielles et de créer les structures administratives qui lui permettent, avec l'appui de la haute direction, de jouer pleinement son rôle au regard de la Loi sur les langues officielles, de façon systématique et concertée à l'échelon du ministère;

(7) d'exercer un contrôle suivi, au siège comme dans les régions, afin de s'assurer que tous les services du ministère s'acquittent fidèlement de leurs obligations au regard de la loi, tant en ce qui concerne la langue de service que la langue de travail; d'évaluer périodiquement la situation et de prendre les mesures correctives qui s'imposent;

EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

(8) de mettre à jour, d'ici le 30 juin 1977, et d'évaluer de façon régulière et systématique, ses données sur les exigences linguistiques des postes et les aptitudes des linguistiques des titulaires afin de déterminer dans quelle mesure le personnel peut répondre aux besoins linguistiques des clientèles et jouir de ses droits linguistiques au sein du ministère :

(a) en portant une attention particulière au roulement du personnel et à sa répartition selon la langue, au niveau de la gestion, de la surveillance et dans les divers groupes d'emploi;

(b) en prenant les mesures provisoires nécessaires dans le cas des postes déclarés bilingues occupés par des unilingues;

(9) de modifier au besoin, d'ici le 30 juin 1977, les exigences linguistiques des postes de sorte que le personnel puisse assurer en tout temps un service bilingue aux clientèles du ministère et travailler dans sa langue d'élection, en avançant, le cas échéant, la date de désignation des postes de surveillance occupés par des unilingues dans les secteurs qui comptent des fonctionnaires des deux groupes linguistiques;

(10) de mettre en œuvre, d'ici le 31 décembre 1977, un programme de recrutement qui assure une présence équitable des membres des deux groupes linguistiques de manière à garantir aux langues officielles un statut égal quant à leur emploi dans tous les secteurs du ministère :

RECRUTEMENT

(a) en y incorporant une ligne de conduite propre à obvier aux pratiques limitatives rapportées dans certains secteurs, en particulier au regard de la dotation des postes de conseillers juridiques (LA);

(b) en tenant compte des besoins linguistiques réels des postes à pourvoir et de la capacité bilingue des diverses unités ayant normalement des contacts avec les deux groupes linguistiques, à l'extérieur comme à l'intérieur du ministère;

(c) en incorporant tous les renseignements utiles concernant l'aspect linguistique du programme de recrutement au manuel administratif destiné au personnel;

(d) en diffusant des directives précises sur toute la question;

en train de modifier la situation et d'exiger par là même occasion une adaptation en ce qui concerne le bilinguisme institutionnel. La présence majoritaire d'anglophones aux niveaux supérieur et intermédiaire contribue aussi à faire basculer la balance vers l'anglais. À l'Administration, il restait beaucoup à faire pour que les fonctionnaires francophones du ministère puissent recevoir en tout temps les services dispensés par cette section dans leur langue.

C'est dans le domaine de la législation qu'ont été relevées les entraves les plus fondamentales à l'égalité de statut des deux langues officielles. En dépit d'une amélioration notable de la version française des lois, il reste que, les projets de loi étant rédigés en anglais au départ, leur version française demeure, de l'avis général, un calque de l'approche de la Common Law alors que le texte français devrait refléter le génie de la langue française tout en englobant les principes des deux systèmes juridiques du Canada.

Afin de l'aider à remplir ses obligations dans ce domaine et là où certains actes ou négligences constituent ou pourraient constituer des infractions à la Loi, le Commissaire a recommandé au ministre de la Justice :

- (1) de formuler, d'ici le 30 octobre 1977, une déclaration de principes en matière de langues officielles qui tiennent compte de toutes les exigences de la loi au regard de la langue de service et de la langue de travail;
- (2) d'élaborer et de mettre en œuvre, d'ici le 31 décembre 1977, un programme ou un plan qui vise à garantir le respect de la loi au sein du ministère; d'y inclure des directives adaptées aux conditions et aux exigences particulières des différents secteurs; de désigner pour chaque secteur ou activité les responsables de son application et d'y rattacher les échéances appropriées;
- (3) de tenir compte des observations et recommandations contenues dans le présent rapport dans sa déclaration de principes et de les intégrer, au besoin, dans son programme de mise en œuvre;

DIFFUSION INTERNE DE L'INFORMATION SUR LES LANGUES OFFICIELLES

- (4) de distribuer, d'ici le 31 décembre 1977, sous forme bilingue, le texte de sa déclaration de principes en matière de langues officielles à tous les membres de son personnel; d'en remettre un exemplaire à chaque nouvel employé en lui indiquant comment s'y conformer; d'incorporer ce document, ainsi que tous les renseignements et directives utiles s'y rapportant, au manuel administratif destiné au personnel;

- (5) de diffuser régulièrement des renseignements sur son programme ou son plan en matière de langues officielles afin de tenir les membres du personnel au courant de leurs responsabilités et des modalités d'application qui les concernent;

de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des

regard de l'égalité de statut des deux langues officielles et ce, en dépit d'une ouverture d'esprit et d'un intérêt pour le français chez les membres de la haute direction. L'étude a révélé que le ministère n'avait formulé aucune déclaration de principes en matière de langues officielles qui, assortie de directives précises, aurait permis au personnel d'être au courant de la politique à suivre pour se conformer aux dispositions de la Loi. La question de la langue était généralement perçue au sein du ministère comme une contrainte extérieure dont on pourrait se passer sans dommage.

Bien que le ministère de la Justice ait adopté pour principe de répondre à ses correspondants dans leur langue et de publier son information dans les deux langues, il est quand même bien loin d'être perçu comme une institution fédérale bilingue, le résultat sans doute de l'accueil habituellement unilingue que reçoivent ses clientèles et le public, en particulier dans les contentieux et dans les régions anglophones. Les témoignages ont fait ressortir une opinion assez répandue au ministère voulant que l'emploi du français se limite aux communications avec le Québec et que l'anglais soit la langue des communications avec le reste du pays, sans égard à la présence des deux groupes linguistiques. De plus, certains fonctionnaires anglophones ne voyaient pas l'utilité de communiquer avec les fonctionnaires francophones du gouvernement fédéral dans la langue de ces derniers car, disaient-ils, ceux-ci sont bilingues.

Sauf au Québec, le degré de bilinguisme institutionnel des bureaux régionaux du ministère était nettement insuffisant pour permettre à ce dernier de servir dans leur langue les minorités francophones dans des régions où leur nombre devrait incontestablement justifier la présence active d'un bilinguisme correspondant aux principes d'égalité énoncés dans la Loi.

Sur le plan interne, le français était rarement employé comme langue de travail par les conseillers juridiques francophones, sauf au Québec et, au siège, à la Section du droit civil et dans certaines directions de la Section de la planification et de la recherche où les directeurs anglophones faisaient des efforts pour encourager les francophones à employer leur langue dans l'exercice de leurs fonctions. On tentait d'expliquer la présence relativement faible des francophones et l'emploi limité du français dans la plupart des sections autres que celle du droit civil par la prédominance de la Common Law dans les activités du ministère. Tout en reconnaissant la pertinence de ce raisonnement en ce qui concerne certains secteurs qui traitent exclusivement avec les provinciaux anglophones, l'emploi généralisé de l'anglais dans d'autres secteurs était plus difficilement justifiable, les deux systèmes juridiques pouvant s'exprimer tout autant en français qu'en anglais. D'ailleurs, les changements d'ordre linguistique survenus au Nouveau-Brunswick dans le domaine de la justice et les expériences qui sont tentées en Ontario sont

La situation est certes meilleure qu'il y a dix ans. Néanmoins, force est de constater que le ministère a fait preuve d'une certaine passivité au

féderal. Les recommandations qui suivent se fondent sur les données fournies par le ministère et les renseignements recueillis, entre décembre 1975 et mai 1976, au cours d'une centaine d'entrevues faites au siège du ministère et à ses bureaux régionaux, ainsi que dans les services juridiques détachés auprès des autres ministères et agences du gouvernement fédéral.

L'étude visait à déterminer dans quelle mesure le statut d'égalité des deux langues officielles était respecté aussi bien dans les services qu'as-sure le ministère à ses clientèles particulières et au grand public que sur le plan du travail. La rédaction des lois, l'une de ses tâches principales, a fait l'objet d'un examen particulier en raison de l'importance capitale de cette activité.

ETUDE SPÉCIALE

JUSTICE

Le Commissaire a remercié le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest de sa collaboration et lui a demandé de le tenir au courant des progrès accomplis.

Le gouvernement des Territoires a accepté les deux recommandations du Commissaire en soulignant qu'il verrait à ce que dès 1978-1979, le gouvernement fédéral alloue des fonds pour la traduction vers le français des règlements et ordonnances des Territoires.

- 1) de prendre l'initiative d'analyser en collaboration avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord la possibilité que celui-ci assure le financement de la traduction des règlements et ordonnances des Territoires dans les deux langues officielles; et
- 2) d'encourager les bureaux locaux des institutions fédérales à servir les membres du public dans la langue officielle de leur choix, toutes les fois que la composition linguistique de leur personnel le permet.

Par conséquent, le Commissaire a recommandé au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest :

ordonnances et règlements du Yukon seraient traduits en français. En effet, il avait été décidé à titre provisoire que les efforts afin d'élaborer une solution pratique quant à l'utilisation des langues officielles. Le gouvernement du Yukon et le ministère des Affaires indiennes et du Nord avaient alors concerté leurs lors d'une enquête sur une plainte formulée contre lui (*Quatrième rapport annuel*, pages 397 à 400). Le gouvernement du Yukon et le

Un résident anglophone des Territoires du Nord-Ouest (T.N.-O.) soutient qu' hormis le rapport annuel du Commissaire des Territoires au ministre des Affaires indiennes et du Nord, les publications, la correspondance et les avis du gouvernement des T.N.-O. ne sont établis qu'en anglais seulement.

Le gouvernement des T.N.-O. a reconnu que de toutes ses publications officielles, seul le rapport annuel était imprimé dans les deux langues officielles. Il a déclaré que ce fait ne visait pas à contrevenir à la Loi sur les langues officielles, mais qu' étant donné les circonstances actuelles, il devait accorder la priorité aux différentes langues parlées par la population du Nord du Canada. A l' époque du recensement de 1971, les Territoires du Nord-Ouest ne dénombreraient que 1 160 (3,3 %) habitants dont la langue maternelle était le français; à l' heure actuelle, de tous les centres de population, seule la ville de Frobisher Bay à l' est de l' Arctique compte une forte proportion de francophones.

Par ailleurs, il existe un grand nombre d' indigènes de ces régions dont la langue n' est ni l' anglais, ni le français. Par conséquent, le gouvernement cherche actuellement à orienter ses efforts en matière linguistique vers une amélioration des échanges dans la langue même des autochtones (quatre langues amérindiennes et deux dialectes d' Inuktitut). Des progrès dans ce sens ont été enregistrés, mais il reste encore beaucoup à faire avant que le gouvernement soit assuré que les programmes et services qu' il destine à la population autochtone sont correctement mis en œuvre. Si le gouvernement fédéral pouvait fournir les fonds et le personnel nécessaires, nul doute qu' une amélioration du statut du français dans le Nord canadien pourrait être entreprise. Dans l' intervalle, le gouvernement des Territoires s' attachera, dans la mesure du possible, à répondre aux résidents de ces régions dans la langue dans laquelle ils se seront adressés à lui.

Le Commissaire a fait savoir au gouvernement des Territoires qu' il était très impressionné par les efforts qu' il déployait en vue de servir la population autochtone dans sa propre langue. Toutefois, il n' admettrait pas que l' application de la Loi sur les langues officielles soit différée jusqu' à ce que le gouvernement soit convaincu que ses initiatives ont été couronnées de succès.

Au sujet de l' application de la Loi dans les Territoires du Nord-Ouest, le conseiller juridique du Commissaire a émis une opinion analo-

qui ne relèvent pas de nous. Croyez-vous vraiment que le C.C.R.T. puisse faire mieux que de continuer à « faire son possible » ?

Soyez assuré, monsieur le commissaire, que nous ferons de notre mieux pour donner suite à vos recommandations.

Je note que, en vertu de l'article 25 de la loi sur les langues officielles, « Il incombe au Commissaire de prendre, dans les limites de ses pouvoirs, toutes les mesures propres à faire reconnaître le statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. » Je me permets respectueusement de vous suggérer que les problèmes que je viens de vous décrire méritent votre attention immédiate. J'espère avoir un jour l'occasion de prendre connaissance de vos suggestions et recommandations pour les régler.

Veuillez agréer, monsieur le commissaire, l'expression de mes sentiments dévoués.

Le président,

Marc Lapointe, c.r.

On voit, par cette lettre, qu'il y a pour un organisme des difficultés de se conformer pleinement à la Loi sur les langues officielles; quoiqu'il incombe aux institutions de prendre tous les moyens à courte et à longue échéance pour résoudre ces difficultés, il y en a qui, en dernier lieu, dépendent d'autres organismes.

Puisque la lettre en question met en cause le Bureau des traductions, on doit signaler que le Bureau du Commissaire a fait une étude spéciale de ce Bureau dont les recommandations apparaissent ailleurs dans le présent rapport. On a constaté d'après cette étude que le Bureau des traductions prend des dispositions pour tenter d'aplanir les difficultés qu'il peut avoir avec ses clients; de plus on a constaté qu'il y a des organismes qui ont des pratiques qui empêchent le Bureau des traductions de les aider autant qu'il le désirerait. Le Conseil du trésor pourrait peut-être se pencher sur ces maux et sur d'autres qui sont d'ordre général et, par ce fait, beaucoup moins sujets à correction par les institutions elles-mêmes, afin d'y apporter une solution.

Quant aux problèmes posés par la langue de travail et dont fait aussi état le Conseil canadien des relations du travail, on les retrouve sous une forme ou sous une autre dans bon nombre d'institutions fédérales. Dans ce domaine, la solution dépend en grande partie de l'organisme lui-même, de l'imagination et des efforts qu'il apporte à les résoudre. Nous ne pouvons qu'inciter les institutions à poursuivre avec une vigueur accrue, si possible, l'objectif d'égalité de statut des deux langues officielles prescrit par le Parlement dans la Loi — objectif énoncé par la Résolution parlementaire de juin 1973 et explicité par les directives du Conseil du trésor du mois d'août 1975.

Dans les circonstances, je ne peux que mentionner de la teneur de votre rapport. Vos recommandations s'adressent toutes au Conseil canadien des relations du travail. Or, il est clair que la réalisation des objectifs que vous nous proposez ne dépend de nous qu'en bien faible partie. Nous ne pouvons pas embaucher qui nous voulons, quand nous le voulons et aux conditions qui paraissent appropriées. Les ressources financières dont nous disposons sont strictement limitées et contrôlées. La formation linguistique de nos employés ne relève pas de nous. Nous devons faire appel aux services de traducteurs et d'interprètes

Il existe des difficultés à tous les niveaux. Cependant, à tort ou à raison, nous avons choisi d'apporter un souci tout particulier à l'application de la politique des langues officielles dans nos rapports avec le public. La traduction de la langue officielle des services d'interprètes pour les rencontres, officielles ou non, auxquelles participent des membres ou des fonctionnaires du Conseil unilingues. Il n'est pas possible de prévoir ou de planifier de telles rencontres suffisamment à l'avance pour pouvoir réserver les services d'interprètes. Nous n'avons d'ailleurs pas à notre disposition des ressources financières suffisantes pour nous offrir ce « luxe ». Dans ces circonstances, faut-il s'étonner que la langue de travail du Conseil soit l'anglais ? Qui pensez-vous des francophones ou des anglophones font les frais de la politique du bilinguisme ?

Or, monsieur le commissaire, il s'agit là de problèmes qui échappent à notre contrôle, puisque les services de traduction et d'interprétation relèvent du Secrétaire d'Etat. Certains traducteurs et interprètes sont d'ailleurs fort conscients de cette réalité et n'hésitent pas à nous rappeler « qu'ils ne relèvent pas de nous... » Ce divorce des responsabilités est tout à fait incompatible avec l'étroite collaboration qui devrait exister entre ces services et les organismes qu'ils servent, dont nous.

Des problèmes analogues se posent au niveau de l'interprétation simultanée. Notons d'abord que la disponibilité de ces services est fort restreinte à l'intérieur des règles qui nous régissent. Il faut prévoir, planifier et réserver longtemps à l'avance, ce qui n'est pas toujours possible. Nous nous restreignons donc à faire appel aux services d'interprètes pour les audiences publiques du Conseil, lorsqu'il y a lieu de prévoir que ces services seront utiles. Il n'en reste pas moins que, là encore, la qualité des services est fort inégale et pour les mêmes raisons que pour la traduction des textes. Et il demeure extrêmement difficile, sinon impossible, d'obtenir le remplacement d'un interprète ou d'une équipe d'interprètes au pied levé. D'où des délais inacceptables, des embarras pour les parties qui sont devant nous et des frais supplémentaires.

A cause de la nature de ses fonctions, le Conseil doit agir rapidement. La lenteur des services de traduction est proverbiale. A tel point que, très souvent, nos employés choisissent de traduire eux-mêmes les courts textes afin d'éviter des retards inacceptables. Est-il besoin d'ajouter que cette tâche incombe presque toujours aux francophones ? J'admets volontiers que la qualité de ces traductions est souvent faible. N'allez cependant pas croire que cette pratique témoigne d'un choix entre une traduction vite faite mais pauvre et une traduction de meilleure qualité mais qui se fait attendre. Plus souvent qu'autrement, le texte que nous recevons du Service de traduction est si mal rédigé ou rend si mal la pensée de l'auteur qu'il faut passer un temps précieux à le réviser, sinon à le reprendre en entier. La langue du Conseil est hautement spécialisée et le Service de traduction semble incapable de nous fournir des services adéquats. Evidemment, il s'agit là d'un problème que les unilingues ou ceux qui n'ont qu'une connaissance superficielle de l'autre langue peuvent se permettre d'ignorer.

(32) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement du personnel;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(33) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

En raison des efforts évidents faits par le Conseil des relations du travail et surtout par ses dirigeants pour que le Conseil se conforme à la Loi sur les langues officielles, il semble opportun de publier « in extenso » une lettre reçue du président de cet organisme en date du 8 février 1977. Cette lettre donnait suite au rapport de l'étude spéciale de cette institution fédérale et aux recommandations qui en découlent. Le président fait ressortir certains problèmes de fond qu'il considère comme des obstacles que le Conseil ne peut surmonter par ses seuls moyens.

Monsieur le commissaire,

J'ai bien reçu votre lettre du 10 janvier dernier et vous en remercie. J'ai lu le rapport qui y était joint. Je note avec satisfaction que la Direction des études spéciales de votre bureau reconnaît avoir rencontré chez nous « un vif intérêt pour les questions touchant les langues officielles ».

Nous avons beaucoup apprécié l'intérêt manifesté par les responsables de l'étude pour les problèmes du Conseil. Ils ont porté à notre attention plusieurs difficultés auxquelles nous accéptions volontiers de nous attaquer dans les meilleurs délais. En certains cas, ils ont su proposer des solutions ingénieuses qui nous seront sans doute fort utiles.

Malheureusement, selon moi, le rapport ne tient pas compte des véritables problèmes que rencontre un organisme comme le nôtre dans la mise en application de la politique des langues officielles.

Je suis venu à Ottawa au début de 1973 pour assumer la présidence du Conseil canadien des relations du travail. Francophone et québécois d'origine, je fondais de grands espoirs sur la politique des langues officielles. J'étais bien décidé à tout mettre en œuvre pour l'appliquer intégralement au C.C.R.T.. À ce sujet d'ailleurs j'ai pu compter sur la franche coopération de mes collaborateurs et du personnel du Conseil. Après quatre ans, je me vois forcé cependant de constater qu'il ne suffit pas d'être plein de bonne volonté pour concrétiser l'égalité des deux langues officielles, tant comme langue de travail que comme langue de service.

Puisqu'il n'est ni possible, ni souhaitable d'exiger que tous les membres et tous les employés du Conseil soient bilingues, il est impératif que nous puissions compter sur des services de soutien particulièrement efficaces au niveau de la traduction et de la révision des textes et au niveau de l'interprétation simultanée. Or, tel n'est pas le cas.

(24) de continuer à produire tous les formulaires internes, bulletins, notes de service, directives, lignes de conduite, etc., sous format bilingue, de s'assurer que dorénavant tous ces documents paraissent simultanément dans les deux langues officielles, sans donner systématiquement la préséance à un langage seulement et de continuer la politique qui veut que tout nouveau manuel ou tout amendement de manuel soit publié simultanément dans les deux langues officielles;

(25) de s'assurer que les deux langues officielles soient également respectées du point de vue de l'orthographe, de la syntaxe et de la terminologie pour tout document à usage interne;

Services auxiliaires

(26) de s'assurer, là où ce n'est pas encore le cas, que tous les services offerts aux employés (classification, finances et autres) soient également et en tout temps assurés dans les deux langues officielles au personnel des deux groupes linguistiques;

(27) de voir à ce que toutes les descriptions de tâches soient disponibles dans les deux langues officielles d'ici le 31 mars 1977 et de faire en sorte que désormais les descriptions de tâches nouvellement établies soient rendues disponibles simultanément en français et en anglais;

(28) de continuer d'approvisionner la bibliothèque d'ouvrages en langue française selon la même gamme de sujets qu'en anglais pour permettre aux membres du personnel d'accomplir leurs tâches tant en français qu'en anglais :

(a) en suivant de façon appropriée l'actualité bibliographique dans les deux langues officielles et en diffusant de l'information sur le sujet aux membres du personnel;

(b) en maintenant des contacts réguliers avec les éditeurs, les fournisseurs et les diverses bibliothèques aptes à collaborer et à conseiller;

(c) en demandant aux membres du personnel de suggérer des titres d'ouvrages en langue française;

Traduction

(29) de prendre immédiatement toutes les mesures administratives nécessaires au sein du CCRT, pour améliorer l'opération traduction;

(30) de prendre les mesures concrètes qui s'imposent pour que la révision des textes traduits, pour fins d'en contrôler la qualité avant leur diffusion, soit effectuée de façon rapide et efficace, dans le but d'en assurer ainsi la publication simultanée dans les deux langues sans retards indus et la qualité égale dans les deux langues officielles;

CONSULTATION

(31) de consulter les syndicats et associations des fonctionnaires et de rester en liaison avec ces organismes là où l'exige la mise en application des recommandations ci-dessus;

timbres de bureau ou autres comportent des inscriptions équivalentes dans les deux langues, employant la datation internationale pour les timbres dateurs; de contrôler la qualité de la langue des inscriptions sur ces articles ainsi que la préséance de l'une ou l'autre des langues officielles;

Services d'information

(21) (a) de continuer à publier en présentation bilingue et aussi rapidement que possible, assurant le statut d'égalité des deux langues officielles, aucune ne prévalant sur l'autre ainsi qu'à contrôler la qualité des deux langues;

(b) de s'assurer que, dorénavant, dans ses relations avec les médias auxquels il distribue de l'information, les organes de communication choisis permettent de fournir réellement les services aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige, entre autres choses, qu'on prenne les mesures nécessaires pour atteindre les hebdomadaires dans les provinces ou régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

Emploi des deux langues officielles sur le plan interne

(22) de persévérer vers la réalisation d'un bilinguisme institutionnel au sein de tous les services de son administration centrale en dotant toutes les unités administratives d'un personnel capable de s'occuper des communications internes, tant verbales qu'écrites, dans les deux langues officielles, de sorte que la communication au sein de ces services, entre eux et avec les administrations régionales, puisse se faire dans les deux langues officielles;

(23) d'élaborer sans délais (vu le déséquilibre existant entre l'emploi de l'une et de l'autre langues officielles dans la conception et l'exécution de ses tâches, ainsi que dans les communications internes) un programme visant à stimuler et à faciliter l'utilisation de la langue française par les fonctionnaires et employés qui choisissent de le faire, afin de rendre l'emploi des deux langues officielles conforme au statut d'égalité de celles-ci :

(a) en suivant une déclaration de principes relatifs aux langues officielles voulant que les employés aient, en règle générale, la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix;

(b) en mettant sur pied des structures administratives, par exemple, *des groupes* qui travailleraient principalement en français, et en s'assurant que tout personnel qui communique avec les groupes précités possède suffisamment le français pour ne pas empêcher les membres de ces groupes d'employer cette langue;

(c) en prenant les mesures administratives qui s'imposent en vue d'augmenter le nombre d'employés francophones unilingues;

(d) en prenant des dispositions précises pour rendre possible l'utilisation du français au cours de réunions, de séminaires et de conférences, ainsi que dans les communications avec la région du Québec;

(e) en encourageant par tous les moyens possibles, les francophones et leurs collègues anglophones à *étendre* l'usage fonctionnel du français dans les communications internes orales et écrites, en particulier au cours des réunions d'ordre professionnel, dans la rédaction de rapports et dans l'exécution de travaux reliés aux programmes d'information;

(iv) toute intervention peut s'effectuer soit en anglais, soit en français;

(v) toutes les audiences peuvent se dérouler soit en anglais, soit en français, soit dans les deux langues officielles;

(b) en fournissant des services d'interprétation simultanée dans les deux sens (anglais-français et français-anglais), lors d'audiences partout au Canada, à moins que le Conseil ne soit absolument certain que ces services ne sont pas nécessaires, de manière à

(i) éviter des erreurs dans la prédiction et la détermination de la composition linguistique du public qui assiste aux audiences;

(ii) répondre à toute demande possible de tels services de la part du public, des intervenants et des parties intéressées, évitant ainsi des plaintes;

(iii) accorder un statut égal aux deux langues officielles;

Correspondance

(18) (a) de veiller à ce que la pratique selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire continue d'être observée et à ce que tout soit mis en œuvre pour inciter son personnel ayant la compétence voulue à rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires; d'éviter tout retard incompatible avec l'égalité des services et de garantir la parité, dans une langue comme dans l'autre, de la qualité des textes par le truchement de services, dans chaque langue, de spécialistes du contrôle de la qualité de la langue;

(b) de s'assurer que les unités administratives ou les personnes auxquelles incombe le contrôle de la correspondance reçue et à expédier aient une connaissance suffisante des deux langues pour comprendre la correspondance reçue et y répondre promptement, en évitant autant que possible le recours à la traduction;

Signalisation et autres indicateurs visuels

(19) de s'assurer que partout, à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux, tous les écriteaux, inscriptions, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles continuent d'être bilingues et respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;

Lettres normalisées, formulaires et autres articles

(20) (a) de s'assurer que tous ses formulaires (formulaires et lettres normalisés, formulaires « maison »), que ceux-ci soient destinés au public ou aux fonctionnaires, continuent à être disponibles dans les deux langues officielles, en format bilingue, préféralement recto-verso ou tête-bêche, et de contrôler la qualité des langues des formulaires actuellement bilingues et de ceux qu'on décidera d'établir à l'avenir;

(b) de continuer à s'assurer que tous ses formulaires actuels ou futurs ayant une édition française et une édition anglaise séparées, tels que les avis d'audition, paraissent simultanément dans les deux langues officielles; de mentionner sur les éditions unilingues et dans l'autre langue l'existence d'équivalents de ces formulaires dans l'autre langue officielle;

(c) de continuer à veiller à ce que les inscriptions sur les cartes de visite de son personnel soient bilingues et de qualité égale dans les deux langues et à ce que ses

1. Par exemple : « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît ».

- (iii) tous les témoins peuvent déposer soit en anglais, soit en français;
- (ii) il est possible de soumettre, oralement ou par écrit, les preuves à l'appui soit en anglais, soit en français;
- (i) il est possible de présenter tout document et toute pièce soit en anglais, soit en français;
- (a) en s'assurant que tous les avis d'audiences indiquent que
- (17) de prendre dorénavant les mesures qui s'imposent pour donner à chacun des groupes linguistiques des possibilités égales de se faire entendre et comprendre chacun dans sa langue d'élection :

Audiences

- qualité égale dans les deux;
- (c) continuer à donner une réponse aussi satisfaisante dans une langue que dans l'autre à toutes les demandes de renseignements, et voir à ce que la langue soit de qualité égale dans les deux;
- (b) s'assurer que ses réceptionnistes et autres fonctionnaires unilingues répondant aux appels puissent au moins présenter leur service dans les deux langues officielles et passer, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue, la communication à un(e) collègue à même de fournir entièrement et sans tarder le service voulu dans la langue officielle appropriée;
- (a) continuer à faire en sorte qu'en tout temps des réceptionnistes bilingues répondent aux appels téléphoniques et accueillent le public dans les deux langues officielles;
- (16) de s'assurer que ses bureaux de l'administration centrale, et tous ses bureaux des régions au service des deux communautés linguistiques suivent avec rigueur les principes ci-dessous concernant la façon de répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public :

Téléphone et service d'accueil

- (15) de prendre sans délai les mesures qui s'imposent afin de pouvoir offrir ses services à ses publics dans les deux langues officielles de façon active et spontanée et non pas uniquement sur demande expresse et ce, dans toutes les unités administratives qui supposent des contacts soit réguliers soit irréguliers avec les deux communautés linguistiques;

Règle générale

LANGUE DE SERVICE

- (14) d'intégrer ses méthodes et ses programmes, par lesquels il vise à accroître et à utiliser la capacité linguistique de son personnel, à l'ensemble de la planification de sa main-d'œuvre et de l'utilisation qu'il fait de celle-ci, surtout de ses spécialistes; de prendre en considération, lorsqu'il passe en revue ses opérations, sa gestion et ses orientations, les aspects relatifs à la langue de service et à la langue des communications internes;

Planification de la main-d'œuvre et examen des opérations

(b) en ajoutant à ces efforts, si nécessaire, des cours et des documents en langue seconde adaptés aux besoins langagiers des postes et aux exigences de domaines professionnels spécifiques;

(c) en encourageant son personnel, dont la connaissance de la seconde langue officielle est devenue suffisante, à suivre quelques-uns de leurs cours de perfectionnement dans cette langue;

(d) en fournissant, sans l'imposer, une assistance en rédaction administrative et professionnelle à ses fonctionnaires qui, par suite de stages en milieu plus ou moins multilingues, n'ont plus confiance en leur aptitude à rédiger dans leur propre langue;

(e) en affectant temporairement et lorsque faire se peut ses fonctionnaires qui reviennent d'un stage ou d'un cours de perfectionnement en langue seconde à des unités du Conseil ou à d'autres organismes analogues aux niveaux fédéral et provincial au sein desquels ils pourront perfectionner les connaissances nouvellement acquises;

(f) en encourageant vigoureusement les membres francophones bilingues du personnel à faire systématiquement usage de leur première langue officielle, réservant l'anglais aux communications avec les publics anglophones du Conseil et avec les employés anglophones qu'ils supervisent;

(g) en considérant sérieusement la création d'un service qui, en collaboration avec le Bureau des traductions, préparerait des glossaires spécialisés en relations de travail qui normaliseraient les termes spécialisés dans les deux langues tout en respectant les variations régionales s'il y a lieu;

(11) d'informer régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures régulières de travail (Circulaire du Conseil du trésor, 1974-91, en date du 29 mai 1974), et de le tenir au courant des cours assurés par la Commission de la fonction publique ou sous les auspices de ses propres services;

Autre formation et perfectionnement

(12) (a) de veiller à ce que, dorénavant le Conseil, lorsqu'il informe son personnel de cours de formation et de perfectionnement disponibles à l'extérieur, fasse également état de cours donnés en français et de ceux donnés en anglais;

(b) d'offrir dorénavant les cours de formation et de perfectionnement maison en français aussi bien qu'en anglais assez tôt pour que son personnel qui désire suivre de tels cours puisse effectivement le faire dans sa langue d'élection; de garantir l'égalité effective de l'accès aux cours de formation et de perfectionnement dans l'une et l'autre langues en prenant les mesures qui s'imposent pour que, dans l'éventualité où ces cours ne sont dispensés que dans l'une des langues officielles, les fonctionnaires qui préfèrent recevoir leur formation dans l'autre langue puissent en bénéficier dans cette langue;

Recrutement

(13) d'établir des directives précises de façon que, à toutes les étapes du recrutement, ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles soient entièrement respectées, et, en particulier, que tous les membres des jurys de sélection puissent communiquer avec les candidats dans la langue officielle d'élection de ces derniers;

- (5) (a) de désigner un agent au niveau des cadres supérieurs dont la responsabilité serait de coordonner toute activité relative aux langues officielles, pour pouvoir informer le président, en tout temps, des développements en la matière;
- (b) d'examiner les responsabilités du personnel chargé de quelque activité que ce soit relative aux langues officielles et, au besoin, de les redéfinir pour s'assurer que les structures lui permettent, avec l'appui des membres de la haute direction, de jouer pleinement son rôle et ce, en favorisant le respect de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles et l'application des programmes en découlant;
- (6) (a) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles dans tous les services de l'administration centrale et des bureaux des régions, tant au regard de la langue de service que de la langue de travail, afin de s'assurer que toutes les unités administratives répondent à leurs obligations en tout temps;
- (b) d'évaluer périodiquement toutes les initiatives prises dans le domaine des langues officielles et de prendre, au besoin et sans tarder, les mesures correctives qui s'imposent;

RECENSEMENT DES POSTES ET PROFIL LINGUISTIQUE DU PERSONNEL

- (7) de mettre à jour, réviser et diffuser à qui de droit, de façon régulière et systématique, ses données sur le recensement des postes et sur les aptitudes linguistiques des titulaires afin de déterminer dans quelle mesure le personnel peut répondre aux besoins linguistiques des clientèles et jouir de ses droits linguistiques au sein du Conseil; ce faisant, porter une attention particulière à l'effet du roulement du personnel et des mutations internes, ainsi qu'à la répartition des compétences linguistiques selon les responsabilités administratives et dans les diverses catégories d'emploi;
- (8) de prendre toutes les mesures administratives provisoires nécessaires pour satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans le cas de postes bilingues qui sont vacants ou dont le titulaire est unilingue, de sorte que les communications avec ses publics et avec les membres de son personnel puissent se faire dans les deux langues officielles;
- (9) de recenser, aux endroits où c'est faisable, comme par exemple à Ottawa et dans la province de Québec, les postes où le travail pourrait être exécuté uniquement en français, tel que cela a été fait pour les postes où la connaissance de l'anglais est essentielle, de façon à ce que soit respectée l'égalité de statut pour les deux langues;

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Formation linguistique

- (10) de s'assurer de l'utilisation optimale des investissements dans la formation linguistique :
- (a) en incitant de façon positive le personnel à perfectionner ses connaissances linguistiques nouvellement acquises et à utiliser le français chaque fois que c'est possible plutôt que seulement si c'est nécessaire et ceci, jusqu'à ce que le français atteigne l'égalité de statut à la fois comme langue de service et comme langue de travail;

(4) (a) de distribuer, sous forme bilingue, le texte de sa déclaration de principes en matière de langues officielles à chaque membre de son personnel actuel et à chaque nouvel employé à son arrivée au Conseil; rappeler périodiquement à tout son personnel ce qu'il faut faire pour s'y conformer;

(b) d'adapter, de développer et de poursuivre son activité de diffusion interne de l'information sur les langues officielles de manière à tenir compte de sa déclaration de principes et à en préciser les modalités pratiques d'application; de prendre l'information de nature à favoriser la compréhension de la Loi sur les langues officielles et d'aider à son application;

Diffusion interne de l'information sur les langues officielles

(3) de s'inspirer, sans s'y limiter nécessairement, des observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la rédaction de sa déclaration de principes et de les intégrer, au besoin, dans son programme ou son plan de mise en œuvre;

(2) d'élaborer et de réaliser un programme ou un plan de mise en œuvre qui vise à garantir le respect de la Loi au sein du Conseil; d'assurer ce programme d'échéances et de désigner, pour chaque secteur ou activité, les responsables de son application;

(b) d'adoindre à sa déclaration de principes des directives concrètes qui, d'une part, soient adaptées aux conditions et aux exigences particulières des différentes directions et régions et qui, d'autre part, précisent les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; d'incorporer ces directives au manuel des procédures et méthodes quand celui-ci sera publié;

(1) (a) de reformuler, d'ici le 31 décembre 1977, la déclaration de principes relative aux langues officielles pour qu'elle tienne compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles au regard de la langue de service et de la langue de travail;

Déclaration de principes en matière de langues officielles

POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET MISE EN ŒUVRE

recommandations suivantes :

Compte tenu des observations ci-dessus, et pour aider le CCRT à se conformer de façon plus complète à la Loi sur les langues officielles, le Commissaire a fait au Conseil canadien des relations du travail les

Ces situations tenaient plus à une absence de politique clairement définie et énoncée qu'à une mauvaise volonté de la part des employés.

important.

3) le CCRT semblait faire un mauvais usage des services de traduction, ce qui l'empêchait de tirer pleinement profit d'un outil de réforme très important.

travailler en français; pour la plupart, l'anglais était la langue normale de travail, ce qui ne favorisait pas l'usage du français, ni par les francophones, ni par les anglophones diplômés des cours de langues;

(34) d'informer régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures régulières de travail (Circulaire du Conseil du trésor, 1974-91, en date du 29 mai 1974), et de le tenir au courant des cours assurés par la Commission de la fonction publique ou sous les auspices de ses propres services;

CONSULTATION

(35) de consulter les syndicats et associations des fonctionnaires et de rester en liaison avec ces organismes pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qui l'exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET AVANCEMENT

(36) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi et les chances d'avancement de son personnel;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(37) d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'ombudsman toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentes recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher.

CONSEIL CANADIEN DES RELATIONS DU TRAVAIL

ETUDE SPÉCIALE

L'étude, menée en 1976, avait but d'évaluer la situation du français et de l'anglais comme langues de service et de communications internes au Conseil canadien des relations du travail. Elle a prouvé que le CCRT, depuis qu'il est devenu organisme indépendant en 1973, s'était montré déterminé à instaurer le bilinguisme institutionnel dans ses services. En juin 1976, 48 % de ses employés déclaraient avoir le français comme première langue officielle, ce qui plaçait le CCRT bien au-dessus de la moyenne de la fonction publique fédérale au chapitre de la représentation francophone. Cette situation lui permettait d'éviter plusieurs problèmes suscités par le besoin de servir le public dans les deux langues. En revanche, l'emploi du français et de l'anglais dans les communications internes n'a pas donné lieu à des constatations aussi probantes.

Les cas suivants, susceptibles de problèmes, ont été relevés :

1) lors de ses audiences, le CCRT n'offrait pas systématiquement ses services dans les deux langues;

2) le CCRT ne semblait pas vouloir profiter de la présence d'un nombre imposant de francophones dans ses rangs en n'encourageant pas ceux-ci à

personnel aussi bien au point de vue de la fréquence que de l'accessibilité en anglais et en français;

(b) d'attribuer désormais (vu son activité traditionnelle du côté anglais) des ressources suffisantes à la création, dans les établissements canadiens de langue française (universités, collèges, etc.), d'équipes capables de fournir au Ministère les compétences dont il a besoin, tant du point de vue du recrutement que des recherches sous contrat, afin de pallier l'accumulation des connaissances dans une seule des langues officielles qui prive une des langues de son rang de langue officielle égale et de son utilisation comme instrument d'imagination créatrice et d'exécution de tâches au service des fonctions du Ministère;

(c) d'offrir dorénavant les cours de formation et de perfectionnement techniques en français assez tôt pour que son personnel qui désire suivre de tels cours puisse effectivement le faire dans sa langue officielle d'élection, un retard trop grand dans l'offre de cours en français résultant facilement en une obligation de fait pour les fonctionnaires francophones bilingues de suivre les cours en anglais;

(d) de garantir l'égalité effective de l'accès aux cours de formation dans l'une et l'autre langues officielles en prenant les mesures qui s'imposent pour que dans l'éventualité où, dans une localité donnée, les programmes de formation ou de recyclage ne sont dispensés que dans l'une des langues officielles, les fonctionnaires qui préfèrent recevoir leur formation dans l'autre langue officielle puissent en bénéficier;

Formation linguistique

(32) de s'assurer de l'utilisation optimale des investissements dans la formation linguistique :

(a) en incitant le personnel à perfectionner ses connaissances linguistiques nouvellement acquises et à utiliser le français chaque fois que c'est possible plutôt que seulement si c'est nécessaire;

(b) en ajoutant à ces programmes, si nécessaire, des cours spécialisés en langue seconde adaptés aux exigences de domaines techniques et professionnels spécifiques;

(c) en encourageant son personnel, dont la connaissance de la langue seconde officielle est devenue suffisante, à suivre quelques-uns des cours de perfectionnement (donnés par la Commission de la fonction publique, des universités ou des maisons privées) dans la langue apprise;

(d) en continuant à fournir, sans l'imposer, une assistance en rédaction administrative à ses fonctionnaires qui, par suite de stages dans des unités plus ou moins unilingues, n'ont plus confiance en leur aptitude à rédiger dans leur propre langue officielle;

(e) en affectant, de façon temporaire et lorsque faire se peut, ses fonctionnaires des unités au sein desquelles ils pourront perfectionner les connaissances nouvellement acquises;

(f) en encourageant vigoureusement les membres francophones bilingues du personnel à faire systématiquement usage de leur première langue officielle et à réserver l'anglais aux communications avec les publics anglophones du Ministère;

(33) d'examiner, d'ici le 31 mars 1977, les besoins en formation linguistique de toutes sortes hors de la RCN;

(b) en veillant notamment à ce que la présentation soit standardisée « d'un océan à l'autre » et que la qualité soit égale dans les deux langues officielles;

Services auxiliaires

(26) de s'assurer, là où ce n'est pas encore le cas, que tous les services offerts par les bureaux du personnel (dotation, relations de travail, classification et autres) soient également et en tout temps assurés dans les deux langues officielles au personnel des deux groupes linguistiques;

(27) de réexaminer sans tarder les dates de désignation et les exigences linguistiques de certains postes des services financiers et administratifs rattachés aux bureaux régionaux en vue de les doter de la capacité voulue pour assurer leurs services en français et en anglais;

(28) de voir à ce que toutes les descriptions de tâches soient disponibles dans les deux langues officielles d'ici le 31 mars 1977 et de faire en sorte que désormais les descriptions de tâches nouvellement établies soient rendues disponibles simultanément en français et en anglais;

(29) de prendre immédiatement toutes les mesures pour assurer les services de soutien et les services techniques (dactylos, techniciens, commis, etc.) dans la langue appropriée et ce, dans tous les cas où l'existence de ces services soit en maternelle comme langue de travail;

(30) d'augmenter à la bibliothèque centrale et à la bibliothèque du centre de recherches, d'ici le 31 mars 1977, le nombre de publications et d'ouvrages en langue française dans une proportion suffisante pour permettre aux membres du personnel d'effectuer en français des recherches et des travaux selon la même gamme de sujets qu'en anglais :

(a) en suivant de façon appropriée l'actualité bibliographique dans les deux langues officielles et en diffusant de l'information sur le sujet aux membres du personnel;

(b) en maintenant des contacts réguliers avec les éditeurs, les fournisseurs et les diverses bibliothèques aptes à collaborer et à conseiller;

(c) en mettant à profit les conseils des membres du personnel et en les encourageant à suggérer des titres d'ouvrages en langues françaises;

(d) en s'assurant dorénavant que la collection et les acquisitions de la bibliothèque reflètent le statut d'égalité des deux langues officielles et permettent aux membres du personnel d'effectuer leurs travaux aussi bien en français qu'en anglais;

(e) en mettant tout en œuvre pour accroître les informations en français dans les secteurs scientifiques, techniques et professionnels de façon à respecter l'égalité de statut des deux langues officielles;

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

Perfectionnement technique

(31) (a) de veiller à ce que dorénavant son personnel soit informé de tous les cours de formation et de perfectionnement disponibles et qu'on précise dans quelle(s) langue(s) officielle(s) les cours seront donnés; de prendre en outre toutes les mesures nécessaires pour que des cours équivalents soient également offerts au

que tous les experts spécialistes ou techniciens qui prennent part aux travaux des groupes précités possèdent suffisamment le français pour ne pas empêcher les membres de ces unités d'employer cette langue;

c) En prenant les mesures administratives qui s'imposent en vue d'augmenter le nombre de postes exigeant la connaissance du français, à l'administration centrale, afin de se donner des moyens supplémentaires pour réaliser l'égalité de statut des deux langues officielles;

d) en rendant possible l'utilisation du français au cours des réunions, des séminaires et des rencontres, ainsi que dans les communications avec la région du Québec;

e) en encourageant aussi, par tous les moyens possibles, les francophones et leurs collègues anglophones à étendre l'usage fonctionnel du français dans les communications internes orales et écrites, en particulier au cours des réunions d'ordre technique et professionnel, dans la rédaction de rapports et au cours des travaux reliés aux programmes d'information;

(21) de s'assurer, conformément à une déclaration de principes, nonobstant les dispositions à long terme prises pour donner suite aux directives du Conseil du trésor, que les communications orales et écrites puissent se faire en français et en anglais dans les bureaux de la région de l'Atlantique et de la région de l'Ontario, et là où la composition linguistique du personnel rend possible la communication dans les deux langues officielles; d'en informer par écrit, d'ici le 31 décembre 1976 ou avant si possible, les membres du personnel;

Instruments de travail

(22) de tenir à jour un inventaire minutieux de tous les manuels à usage interne à caractère administratif, scientifique ou technique, de vérifier leur statut linguistique réel et d'établir une liste de priorités ainsi qu'un échéancier pour garantir que la version à jour de tous ces manuels et de leurs modifications soit disponible dans les deux langues officielles au plus tard le 31 décembre 1978, et de continuer de s'assurer que tout nouveau manuel et toute modification soient publiés simultanément dans les deux langues officielles;

(23) de rendre bilingues tous les formulaires internes, bulletins, notes de service, directives, lignes de conduite, etc., pour que ces documents deviennent accessibles en français et en anglais d'ici le 31 mars 1977; de s'assurer que dorénavant tous ces documents paraissent simultanément dans les deux langues officielles, sans donner systématiquement la préséance à une langue seulement;

(24) d'examiner possiblement en collaboration avec le ministère des Approvisionnements et Services, ainsi qu'avec les fabricants et les distributeurs canadiens et étrangers, la situation relative aux inscriptions sur les appareils et aux guides d'utilisation et d'entretien des instruments utilisés par son personnel afin de trouver des versions françaises et d'entreprendre, dans le cas où la version française des guides n'existe pas, toutes les démarches nécessaires afin de s'assurer que ces derniers soient toujours disponibles dans les deux langues officielles, d'ici le 31 mars 1977;

(25) de s'assurer que les deux langues officielles soient respectées intégralement tant du point de vue de l'orthographe, de la syntaxe et du bon usage dans les répertoires émis par l'agence des télécommunications gouvernementales :

(a) en surveillant la qualité des deux langues officielles dans les insertions de gouvernementales publiées dans les annuaires des différentes compagnies de téléphonie;

(17) (a) de continuer à favoriser les éditions bilingues et à s'assurer que toutes ses publications ayant une édition anglaise et une édition française paraissent simultanément dans les deux langues officielles;

(b) de mentionner sur les éditions unilingues évoquées en (a) l'existence d'équivalents de ces publications dans l'autre langue officielle et le lieu où on peut se les procurer;

(c) de vérifier soigneusement sa distribution des publications éditées séparément dans les deux langues afin de s'assurer que les destinataires reçoivent l'édition appropriée et, le cas échéant (les ambassades du Canada, les consulats, par exemple), les deux éditions simultanément;

(d) de s'assurer que, dorénavant, dans ses relations avec les media, les organes de communication choisis permettent de fournir réellement les services aux deux communautés linguistiques du pays, ce qui exige, entre autres choses, qu'on se serve des hebdomadaires comme substituts dans les provinces ou régions où les quotidiens font défaut dans une des langues officielles;

Participation aux réunions internationales

(18) de veiller à ce que ses délégations à des rencontres internationales puissent normalement intervenir dans l'une et l'autre langues officielles et projeter une image qui reflète le caractère bilingue du Canada;

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

Emploi des deux langues officielles sur le plan interne

(19) (a) de réaliser le plus tôt possible le bilinguisme institutionnel au sein de tous les services de son administration centrale en les dotant d'un personnel capable de traiter ses communications internes, tant verbales qu'écrites, dans les deux langues officielles, de sorte que la communication au sein de ces services, entre eux et avec les administrations régionales, puisse se faire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles;

(b) d'établir à cette fin dans ces services des points de contact capables de fournir en français et en anglais tous les services assurés au personnel des administrations régionales;

(20) d'élaborer immédiatement (vu le déséquilibre existant entre l'emploi de l'une et de l'autre langues officielles dans la conception et l'exécution de ses tâches, ainsi que dans les communications internes) un programme visant à stimuler et à faciliter l'utilisation de la langue française par les fonctionnaires et employés qui choisissent de le faire, afin de rendre l'emploi des deux langues officielles conforme au statut d'égalité de celles-ci;

(a) en suivant une déclaration de principes relatifs aux langues officielles voulant que chaque employé ait, en règle générale, la possibilité de travailler dans la langue officielle de son choix;

(b) en étudiant la possibilité de mettre sur pied, à tous les niveaux hiérarchiques de son administration centrale, des structures administratives (par exemple, des unités travaillant en français, des groupes de travail de langue française) qui peuvent travailler régulièrement et prioritairement en français, et en s'assurant

- (d) de prendre les mesures qui s'imposent pour que les cartes d'identité portées par le personnel comportent des inscriptions bilingues;
- et timbres;
- de contrôler la qualité de la langue des inscriptions sur toutes ses cartes de visite les deux langues, employant la datation internationale pour les timbres dateurs;
- (c) de veiller, d'ici le 31 mars 1977, à ce que les inscriptions sur les cartes de visite de son personnel soient bilingues et de qualité égale dans les deux langues et à ce que ses timbres de caoutchouc ou autres comportent des inscriptions égales dans les deux langues, employant la datation internationale pour les timbres dateurs;
- (b) de continuer à s'assurer que tous ses formulaires ayant une édition française et une édition anglaise paraissent simultanément dans les deux langues officielles;
- (16) (a) de rendre bilingues, d'ici le 31 mars 1977, tous ses formulaires (formulaires et lettres normalisées, formulaires « maison » en usage à l'administration centrale, au CRC et dans les bureaux des régions), que ceux-ci soient destinés au public ou aux fonctionnaires, et de s'assurer de la qualité des langues des formulaires actuellement bilingues et de ceux qu'il décidera d'établir à l'avenir;

Formulaires, cartes de visite et autres articles

- officielles;
- (b) de veiller à une plus grande uniformité dans la façon d'inscrire les ministères et organismes gouvernementaux dans les annuaires téléphoniques et de s'assurer que la quantité et la qualité des inscriptions soient égales dans les deux langues officielles;
- respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;
- (15) (a) de s'assurer, d'ici le 31 mars 1977, que partout, à l'administration centrale, au CRC et dans les bureaux régionaux, tous les écriteaux, inscriptions, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles soient bilingues et respectent le statut d'égalité des deux langues officielles;
- (b) de stimuler cette pratique en s'assurant que les unités ou les personnes auxquelles incombe le contrôle de la correspondance reçue ou à expédier aient une connaissance suffisante des deux langues pour y répondre promptement, en évitant le recours à la traduction;
- Signalisation et inscriptions dans les annuaires téléphoniques*

Services assurés par écrit

- (14) (a) de veiller à ce que la pratique selon laquelle son personnel répond au courrier dans la langue du destinataire continue d'être observée et à ce que tout soit mis en œuvre pour inciter son personnel ayant la compétence voulue à rédiger la correspondance dans la langue même des divers destinataires; d'éviter tout retard incompatible avec l'égalité des services et de garantir la parité, dans une langue comme dans l'autre, de la qualité des textes;
- (b) de stimuler cette pratique en s'assurant que les unités ou les personnes auxquelles incombe le contrôle de la correspondance reçue ou à expédier aient une connaissance suffisante des deux langues pour y répondre promptement, en évitant le recours à la traduction;
- (d) de s'assurer, dans l'éventualité de nominations de responsables régionaux de l'information, que ces personnes soient effectivement bilingues et que leur description de tâches prévoit explicitement l'établissement et l'entretien de relations avec les deux communautés linguistiques afin que tous les services et l'information leur soient accessibles dans leur langue officielle;
- maternelle afin de s'assurer qu'il communiquent effectivement avec les deux communautés linguistiques et que son information leur est également accessible dans leur langue; de tenir à jour cet inventaire afin de pouvoir corriger le cas échéant les lacunes qui pourraient de temps à autre apparaître dans l'accessibilité, du point de vue linguistique, à l'information du Ministère;

(11) de prendre sans délai les mesures qui s'imposent pour accroître son bilinguisme institutionnel, là où le bilinguisme est actuellement insuffisant, notamment dans les cas cités dans les recommandations qui suivent, par la répartition judicieuse d'un nombre suffisant de fonctionnaires bilingues ou bien par l'affectation appropriée, dans un même service, de fonctionnaires unilingues de chacun des groupes linguistiques, afin de pouvoir servir ses publics dans les deux langues officielles de façon active et automatique et non pas sur demande expresse uniquement et ce, dans tous les services qui supposent normalement des contacts avec les deux communautés linguistiques;

Téléphone, accueil et services de qualité égale dans les deux langues officielles

(12) de s'assurer que dorénavant ses bureaux de l'administration centrale, du CRC et tous ses bureaux des régions au service des deux communautés linguistiques suivent avec rigueur les principes ci-dessous concernant la façon de répondre aux appels téléphoniques et d'accueillir le public :

(a) de faire en sorte qu'en tout temps les réceptionnistes bilingues répondent aux appels téléphoniques et accueillent le public dans les deux langues officielles;

(b) de s'assurer dorénavant que ses réceptionnistes et autres fonctionnaires unilingues répondant aux appels puissent au moins présenter leur service dans les deux langues officielles et passent, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue¹, la communication à un(e) collègue à même de fournir entièrement et sans tarder le service voulu dans la langue appropriée;

(c) de prendre les dispositions nécessaires pour qu'à l'avenir ses bureaux de l'administration centrale, du CRC et des régions au service des deux groupes linguistiques soient en mesure de donner une réponse aussi satisfaisante dans une langue que dans l'autre à toutes les demandes de renseignements, et des services de qualité égale;

(d) de veiller à ce que l'ATG soit en mesure de servir partout ses clients dans les deux langues officielles;

(e) de toujours accorder la préséance à la langue appropriée, conformément à la composition du public d'un milieu donné;

Accessibilité des services

(13) (a) de s'assurer dorénavant que l'information relative à ses objectifs, à ses services, etc., qu'il diffuse à l'échelle du pays atteigne effectivement et également les deux groupes de langue officielle, en utilisant la langue appropriée; de faire connaître au public sa capacité de répondre à la demande dans l'une et l'autre langues officielles;

(b) de prendre toute mesure qui s'impose afin de rendre ses services accessibles aux deux groupes de langue officielle dans la langue appropriée; de rendre aussi la communication possible dans les deux langues officielles;

(c) d'inventorier, d'ici le 31 décembre 1976, les lecteurs de ses publications et notamment d'« En Quête » et de « jour 60 days » par province et par langue

1. Par exemple : « One moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît ».

(c) d'intégrer ses méthodes et ses programmes, par lesquels il vise à accroître et à utiliser la capacité linguistique de son personnel, à l'ensemble de la planification de sa main-d'œuvre et de l'utilisation qu'il fait de celle-ci, surtout de ses spécialistes; de prendre en considération, lorsqu'il passe en revue ses opérations, sa gestion et ses orientations, les aspects relatifs à la langue de service et à la langue des communications internes;

(b) d'intensifier ses relations avec les établissements et les associations professionnelles de langue française dans le but d'attirer des candidatures de spécialistes francophones là où, jusqu'à présent, la capacité d'expression en français n'a pas suffi à garantir un statut égal aux deux langues officielles ni dans le domaine des services ni dans celui des communications internes;

(10) (a) d'établir des directives précises de façon que, dans tout le processus de recrutement, ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles soient entièrement respectées et, en particulier, que tous les membres des jurys de sélection puissent s'adresser aux candidats dans la langue officielle d'élection de ceux-ci;

Recrutement

(9) d'avancer, si nécessaire, la date de désignation des postes de surveillance et de gestion dans les unités qui comptent déjà des fonctionnaires ou employés des deux langues officielles, de façon à augmenter leurs occasions de travailler dans leur langue d'élection;

(8) de prendre toutes les mesures provisoires nécessaires pour satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans le cas de postes bilingues qui sont vacants ou dont le titulaire est unilingue, de sorte que les communications avec ses publics et les membres de son personnel puissent se faire dans les deux langues officielles;

administratives et dans les différents groupes d'emploi;

(7) de compléter, réviser et diffuser à qui de droit de façon régulière et systématique les données sur le recensement des postes et sur les aptitudes linguistiques du personnel de façon à déterminer dans quelle mesure ces aptitudes répondent aux exigences des services à assurer au public de même qu'aux communications internes; ce faisant, porter une attention particulière à l'effet des départs naturels et du roulement du personnel, ainsi qu'à la répartition du personnel selon leurs connaissances linguistiques dans les divers postes comprenant des responsabilités

Profil linguistique

(b) d'évaluer sur une base régulière toutes les initiatives prises dans le domaine des langues officielles et de prendre, au besoin et sans tarder, les mesures correctives;

temps;

(6) (a) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles dans tous les services de l'administration centrale, du CRC et des bureaux des régions, tant au regard de la langue de service que de la langue de travail, afin de s'assurer qu'ils répondent à toutes leurs obligations en tout

groupe linguistique majoritaire et ne permettait pas, par la même occasion, à la langue française d'occuper sa juste place dans l'activité de l'organisme.

Les recommandations de l'étude tiennent compte de l'intérêt intrinsèque que représentent pour le pays les recherches menées par le ministère et de l'importance stratégique des télécommunications dans le développement politique et social.

Afin d'aider le ministère et de l'amener à respecter le mieux possible les exigences de la Loi, le Commissaire lui a recommandé :

POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET MISE EN ŒUVRE

Déclaration de principes en matière de langues officielles

(1) d'établir, d'ici le 31 mars 1977, une déclaration de principes relatifs aux langues officielles qui tiennent compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles au regard de la langue de service et de la langue de travail;

(2) d'établir un programme de mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles; d'assortir ce programme d'échéances et de désigner, pour chaque point ou activité, les personnes ou organes responsables de son application; de préciser les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; d'incorporer ces directives au manuel des procédés et méthodes;

(3) d'employer, sans s'y limiter nécessairement, les observations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la rédaction de sa déclaration de principes en matière de langues officielles et de les intégrer dans son programme de mise en œuvre;

Programme d'information à l'intention du personnel

(4) (a) de distribuer, sous une forme bilingue, le texte de sa déclaration de principes relatifs aux langues officielles à chaque membre de son personnel actuel, et d'en remettre un exemplaire à tout nouvel employé, en lui précisant la façon de s'y conformer;

(b) d'adapter et de rendre permanent son programme d'information sur la Loi sur les langues officielles à l'intention de son personnel de manière à tenir compte de sa déclaration de principes et à en préciser les modalités d'application; de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

Organisation, surveillance et contrôle

(5) d'examiner le mandat du personnel chargé de l'activité relative aux langues officielles et, au besoin, de le redéfinir pour s'assurer que les structures lui permettent, avec l'appui des membres de la haute direction, de jouer pleinement son rôle et ce, en favorisant le respect de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles et l'application des programmes en découlant;

Le ministère (MDC) a quatre responsabilités principales : l'élaboration de la politique nationale relative à la gestion du spectre électromagnétique ainsi que l'octroi des autorisations nécessaires à son usage par les particuliers, le contrôle de cette utilisation, la satisfaction des besoins gouvernementaux en télécommunications et, enfin, la participation aux recherches scientifiques et techniques dans les domaines de l'espace et des télécommunications. L'Agence des télécommunications gouvernementales (ATG) et le Centre de recherches sur les communications (CRC), deux organismes établis dans la Région de la capitale nationale (RCN), sont rattachés au ministère.

Nous avons noté que le service au public était de qualité égale, en français et en anglais, dans la région du Québec et que la signalisation et les publications respectaient bien, dans l'ensemble, l'égalité de statut des deux langues.

L'étude a révélé que le MDC n'était pas en mesure de servir en français le public francophone, à l'ouest d'Ottawa notamment, ni de toujours répondre au téléphone dans les deux langues, ni surtout de mettre tous ses instruments de travail à la disposition de son personnel francophone dans la langue de celui-ci.

Il existe deux difficultés essentielles que les recommandations visent à surmonter : l'une est que les communications internes à caractère technique et scientifique ne peuvent avoir lieu en français, l'autre que l'accumulation des connaissances de pointe se fait presque exclusivement en anglais. Ces deux obstacles au respect de l'égalité des deux langues officielles sont considérables et concernent des activités créatrices auxquelles peu d'individus peuvent se livrer ou s'intégrer dans une langue seconde. La formation linguistique risque donc d'être un palliatif insuffisant. Historiquement, le MDC et ses prédécesseurs, les ministères des Transports et de la Défense nationale, ont fortement contribué à l'épanouissement de programmes de recherches universitaires et, par conséquent, à la formation de spécialistes dont beaucoup sont maintenant au service du ministère. Les circonstances ont fait que les institutions encouragées étaient de langue anglaise. On s'explique, dès lors, la quasi-absence de recherches pertinentes, techniques ou scientifiques, en français, au Canada. Statut égal ne signifie pas duplication des recherches mais addition des talents que peuvent posséder les anglophones et les francophones. L'information fournie par les personnes qui ont été interrogées au ministère a révélé que le recrutement se faisait souvent par cooptation, ce qui, étant donné la prépondérance marquée de l'anglais au sein des diverses composantes du ministère, favorisait sensiblement le

Relations entre le Bureau et les services centraux du Secrétariat d'Etat

(16) de poursuivre les pourparlers avec le Secrétariat d'Etat en vue d'éliminer ou d'améliorer tout ce qui, dans les relations entre le Bureau et le Secrétariat, empêche le Bureau de jouer pleinement son rôle auprès des ministères et organismes en ce qui concerne l'application par ceux-ci de la LLO;

Autres facteurs susceptibles d'influer sur le rendement du Bureau

(17) pour que le Bureau puisse concentrer davantage ses ressources sur son rôle essentiel :

(a) de cesser d'accomplir des tâches qui ne font pas vraiment partie de la fourniture de services d'interprètes, de traduction et de terminologie (comme les corrections finales d'épreuves ou la mise au propre) sauf lorsque les règlements l'exigent ou dans d'autres cas tout à fait exceptionnels;

(b) d'aviser ses clients de son intention de cesser l'exécution de telles tâches et leur demander de prendre les autres mesures administratives qui s'imposent;

(18) afin de s'assurer que ses employés disposent de la documentation dont ils ont besoin, de s'informer auprès d'eux sur tout problème qui puisse exister quant à la suffisance et à l'accessibilité opportune de la documentation nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches et de prendre, s'il y a lieu, les mesures correctives qui s'imposent;

(19) de s'assurer, autant que possible, que ses quotas de production sont tels qu'ils lui permettent de contribuer, au maximum, à la mise en œuvre par ses clients de la LLO;

(20) d'avoir recours sélectivement à ses traducteurs à la pige afin d'éviter des délais trop longs dus à un surcroît de travail;

(21) comme un des moyens possibles pour réduire le nombre de demandes de traduction et ainsi augmenter le temps disponible pour fournir rapidement des services de bonne qualité, d'entamer des pourparlers avec ses clients afin de déterminer s'il leur serait possible de faire rédiger les textes qui s'y prêtent simultanément en anglais et en français par leurs propres employés;

Autres facteurs qui influent sur la capacité du Bureau d'aider les ministères et organismes à se conformer à la Loi sur les langues officielles

(22) à titre de mesure qui, entre autres, peut amener le français à un statut égal à celui de l'anglais comme langue de travail dans les institutions fédérales, de poursuivre de façon soutenue l'étude des possibilités de la traduction automatique pour procéder le plus rapidement possible à la traduction par ordinateur des manuels et instruments de travail;

(23) afin d'éviter que le manque de ressources terminologiques n'empêche les fonctionnaires (et actuellement les francophones en particulier) de travailler dans leur langue officielle d'élection, de diffuser des informations terminologiques au plus grand nombre possible de fonctionnaires dans toute la fonction publique;

(24) afin de tenir les fonctionnaires d'autres ministères et organismes fédéraux au courant de la documentation sûre qui existe dans divers domaines, de dresser et de rendre accessible(s) à ces fonctionnaires qui travaillent dans les secteurs en question la liste (ou les listes) de documents et de textes de référence et d'autres documents similaires qu'il utilise ou dont il connaît l'existence, en vue d'enrichir la qualité de la langue utilisée dans ces ministères et organismes.

(9) de prendre les dispositions voulues pour contrôler la qualité des services fournis par les pigistes qu'il emploie;

Terminologie

(10) avec l'aide de la Banque de terminologie :

(a) de continuer à préparer des lexiques spécialisés, des glossaires et d'autres documents de ce genre touchant les domaines les plus divers, et de veiller à ce que ces documents soient distribués dans tout le Bureau (y compris les bureaux régionaux), ainsi qu'aux pigistes qui travaillent pour le Bureau et aux ministères des agences centrales, de produire à l'intention des fonctionnaires qui apprennent la deuxième langue officielle ou qui essaient de la mettre en pratique des glossaires faciles et commandés de termes reliés à leur travail;

(b) en collaboration avec les institutions fédérales et, si possible, avec le concours des agences centrales, de produire à l'intention des fonctionnaires qui apprennent la deuxième langue officielle ou qui essaient de la mettre en pratique des glossaires faciles et commandés de termes reliés à leur travail;

(11) de veiller à ce que les interprètes et les traducteurs à la pige qu'il emploie aient accès aux services de la Banque de terminologie du Bureau;

(12) d'expliquer en détail à tous les employés permanents et à tous les pigistes les services et les avantages de la Banque de terminologie et les encourager à utiliser cette ressource sans aucune hésitation, ce qui permettra aux traducteurs d'accroître leur rendement et aux interprètes d'être plus efficaces;

Normalisation

(13) afin d'améliorer la qualité et l'uniformité de la terminologie utilisée dans la fonction publique, de continuer à prendre l'initiative de normaliser la terminologie en introduisant, de concert avec les autres institutions fédérales, un programme approprié de normalisation assorti d'échéances raisonnables;

Communications internes

(14) afin de faciliter le travail de ses employés et de promouvoir un fonctionnement interne plus efficace :

(a) de continuer à mettre en place un programme d'information cohérent en vue d'améliorer les communications à l'échelle de tout le Bureau, de telle sorte que les employés permanents (y compris ceux des bureaux régionaux) et les pigistes soient au courant de toutes les activités du Bureau qui touchent de près ou de loin à l'accomplissement de leurs tâches;

(b) de continuer à expliquer clairement à ses employés et à ses pigistes la raison d'être, le fonctionnement et les réalisations attendues de toutes les mesures qui sont prises ou seront prises dans l'avenir pour améliorer le rendement;

Contacts avec l'extérieur

(15) de formaliser un système de liaison avec les organismes fédéraux et autres dont les activités sont de même nature que les siennes afin de se tenir au courant des travaux entrepris et des progrès réalisés ailleurs dans les domaines qui l'intéressent;

langues officielles des rapports et autres documents acceptables au ministère ou à l'organisme concerné;

(xi) afin d'éviter le gaspillage de ses ressources, le Bureau devrait demander à ses clients de lui dire ce qu'ils entendent faire du texte traduit, dès qu'ils font la demande de traduction, afin de déterminer s'il faut un simple résumé, une traduction sommaire ou une traduction en bonne et due forme;

(xii) en ce qui concerne les interprètes, il conviendrait de demander aux clients d'indiquer clairement les raisons pour lesquelles ils ont besoin des services d'interprètes; le Bureau pourrait ainsi assortir le plus possible ses interprètes aux besoins des clients et éviter ainsi le gaspillage du temps des interprètes. De plus, le Bureau devrait insister pour obtenir le plus tôt possible la documentation pertinente et le texte des discours qui seront prononcés dans le cadre des réunions auxquelles les interprètes participeront, de façon à ce que ceux-ci puissent se préparer convenablement. Il faudrait aussi faire savoir aux clients que les demandes relatives aux services d'interprètes doivent être présentées par l'employé désigné à cet effet; celui-ci doit entrer en communication avec le Bureau dès que possible avant que soit fixée la date des réunions ou des manifestations de ce genre, et s'assurer que, dans la mesure du possible, les demandes sont réparties également au cours de l'année et que diverses réunions n'ont pas lieu au même moment, sauf dans les cas de nécessité absolue;

(3) afin d'assurer le maximum d'efficacité et de coordination, d'établir des relations avec les services particulièrement responsables de l'application de la LLO dans les ministères ou organismes qui ont mis sur pied de tels services;

Main-d'œuvre et formation

(4) de continuer de faire tout en son pouvoir pour recruter la main-d'œuvre qualifiée dont il manque, que ce soit à temps plein, à temps partiel ou à la pige, et plus particulièrement des traducteurs spécialisés, des traducteurs vers l'anglais et, pour les régions autres que le Québec, des traducteurs vers le français;

(5) de poursuivre de façon soutenue les pourparlers avec les universités :

(a) afin que celles qui offrent déjà des cours de traduction acceptables modifient le contenu de ces cours de façon à former des traducteurs plus compétents;

(b) pour les inciter à offrir un plus grand nombre de cours de traduction vers l'anglais car il existe une véritable pénurie de traducteurs dans ce domaine;

(6) afin de réduire le taux élevé de roulement parmi le personnel de soutien (secrétaires, dactylos, etc.) et d'en atténuer les effets néfastes sur le rendement du Bureau, de poursuivre ses discussions avec le Conseil du Trésor dans le but de créer un groupe de dactylographes spécialisés dans la transcription ou dictaphonée, d'attirer des employés qui auraient intérêt à demeurer plus longtemps au service du Bureau;

(7) de continuer à chercher des moyens d'incorporer plus de souplesse dans la structure de sa main-d'œuvre en mettant l'accent plus particulièrement sur la « carrière en Y »;

Qualité des services

(8) de continuer à prendre toutes les mesures nécessaires pour contrôler la qualité des services de traduction et d'interprètes;

façon à éviter leur double envoi et la constitution d'un ordre de priorité parmi les demandes de traduction, de terminologie ou d'interprètes. Cet employé devra s'assurer en outre que les demandes de traduction ou d'interprètes acheminées vers le Bureau sont accompagnées de la documentation nécessaire, et vérifier que les textes soumis à la traduction ne soient pas piètrement rédigés et embrouillés; il devra aussi être en mesure de repérer au besoin les auteurs des textes et les employés qui ont réclamé les services d'interprètes; il lui faudra enfin demander au personnel de son ministère ou de son organisme de soumettre à l'avance les textes pour lesquels une recherche terminologique s'impose;

(ii) même s'il met l'accent sur la collaboration avec ses clients, le Bureau doit insister sur le fait que les textes piètrement rédigés ou embrouillés ou ceux qui ne sont pas accompagnés de la documentation pertinente seront renvoyés au ministère ou à l'organisme d'où ils proviennent pour qu'on y remédie;

(iii) le Bureau devrait organiser dans tous les ministères et organismes des séances d'information à l'intention des rédacteurs de textes qui devront être traduits et des employés chargés d'organiser des réunions nécessitant la présence d'interprètes; on pourrait, grâce à ces séances, expliquer à ces personnes la marche à suivre en matière de services d'interprètes et de traduction et leur indiquer ce que les ministères et les organismes doivent faire pour que le service soit rapide, efficace et sans heurt;

(iv) le Bureau devrait prendre l'initiative de faire savoir aux ministères et aux organismes pour lesquels il a traduit des textes, qu'il est disposé à examiner avec eux toute modification importante qu'ils ont jugé bon d'y apporter;

(v) lorsque l'ébauche d'un texte a déjà été traduite par le Bureau et que ce texte est renvoyé à la traduction après que certaines parties en ont été révisées ou modifiées, le Bureau devrait demander à son client de lui indiquer quelles sont les parties du texte qui doivent être traduites de nouveau;

(vi) afin de planifier son travail plus efficacement, le Bureau devrait demander à ses clients de lui fournir des prévisions aussi exactes que possible sur leurs besoins à court et à long terme en matière de traduction, d'interprètes et de terminologie;

(vii) le Bureau devrait demander à ses clients de mettre à la disposition des traducteurs et des interprètes qui travaillent pour eux leur bibliothèque, leur documentation et plus particulièrement leur documentation en français, leurs manuels, leur liste d'acquisitions et toute autre ressource de ce genre;

(viii) lorsque le Bureau est la cible de critiques quant à la qualité de certains textes qui n'ont pas été traduits par ses traducteurs ou par ses pigistes, il devrait communiquer avec les ministères ou les organismes en cause afin de leur demander pourquoi ils n'ont pas envoyé ces textes au Bureau des traductions et leur suggérer, afin que celui-ci puisse exercer un contrôle de la qualité de la traduction, d'avoir recours, à l'avenir, aux services du Bureau;

(ix) le Bureau devrait demander aux ministères et aux organismes qui préparent des glossaires spécialisés, des lexiques ou d'autres documents du même genre de collaborer avec lui afin que la terminologie soit acceptable et normalisée de même que pour éviter la duplication des efforts et des coûts;

(x) afin de réduire le volume de traduction le Bureau devait chercher à éliminer la traduction de rapports et autres documents de ce genre commandés par des ministères ou par des organismes à des experts-conseils et destinés à l'usage de personnes appartenant aux deux groupes linguistiques, en demandant à ses clients de voir à ce que là où c'est possible ces experts-conseils fournissent dans les deux

propres besoins. La création d'une école d'interprètes, de divers programmes de formation du personnel, d'une section chargée d'étudier la traduction automatique et d'une division de la qualité linguistique sont d'autres exemples des mesures prises par le Bureau pour améliorer sa production et la qualité de ses services. L'achat de la Banque de terminologie de l'université de Montréal a permis au Bureau de créer des services de terminologie utiles non seulement à ses propres traducteurs et interprètes, mais aussi à ses clients.

Il reste des choses à faire si le Bureau veut jouer à fond son rôle dans la normalisation et la diffusion de la terminologie au sein de la Fonction publique. Il faut reconnaître le rôle important joué par le Bureau pour aider les organismes fédéraux à répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Même aujourd'hui, le Bureau est, dans bien des cas, presque le seul moyen dont disposent les organismes en question pour présenter leurs documents écrits et faire leurs déclarations verbales dans les deux langues officielles.

Le Bureau fait actuellement des efforts sérieux pour corriger les lacunes du passé et assurer des services de qualité qui répondent aux véritables besoins de sa clientèle. Le Commissaire constate que le Bureau a de nombreux projets destinés à améliorer et à étendre ses services, et que la réalisation d'un certain nombre de ces projets a déjà été entreprise. Il souhaite encourager le Bureau à poursuivre ses efforts dans des domaines d'intérêt commun en lui faisant les recommandations suivantes :

Collaboration des ministères et des organismes

(1) de continuer de s'employer à définir les besoins des institutions fédérales en matière de traduction, de services d'interprètes et de terminologie, et de prendre toutes les mesures nécessaires dans les plus brefs délais pour pouvoir satisfaire à ces besoins d'une façon acceptable et rapide;

(2) de poursuivre ses efforts pour en arriver à de meilleures relations avec ses clients et d'établir un plan détaillé pour la mise en œuvre d'un programme à cette fin. Ce plan devra être fondé à tout le moins sur les résultats de la présente étude et du colloque « Opération client » organisé récemment par le Bureau. Grâce à ce programme, on pourrait expliquer aux ministères et aux organismes fédéraux les règles à observer en matière de traduction et d'interprètes et demander à ces ministères et organismes leur collaboration afin de pouvoir réduire au minimum les problèmes auxquels le Bureau a à faire face; cela permettrait au Bureau de faire le meilleur usage possible de ses ressources et d'aider davantage ses clients à se conformer à la L.O. Il conviendrait d'inclure dans un tel programme au moins les éléments suivants:

(1) la désignation, par chaque ministère ou organisme, d'un employé de niveau suffisamment élevé pour que celui-ci puisse coordonner toutes les demandes de traduction, d'interprètes et de terminologie provenant du ministère ou de l'organisme en question. Les responsabilités de cet employé devraient englober l'établissement d'une liste de toutes les demandes envoyées au Bureau des traductions de

enseignements utiles sur l'organisation, les activités et les responsabilités particulières du Bureau. L'étude a permis à l'équipe d'examiner attentivement la façon dont le Bureau percevait son rôle et ses activités dans le

cadre de son mandat.

Au cours de l'étude, deux éléments principaux ont été pris en considération : premièrement, le Bureau faisait l'objet, à ce moment, d'importantes modifications en ce qui a trait à son mode de fonctionnement et, en conséquence, certaines sections ne fournissaient pas leur plein rendement. Deuxièmement, le Bureau tentait d'absorber une augmentation de personnel de près de 50 % : il avait en effet engagé, en 1975, un grand nombre de nouveaux traducteurs, pour la plupart inexpérimentés. Ces réalités ont certes nu au rendement du Bureau qui est d'avis cependant que le changement qui en découle produira ses fruits dans deux ou trois ans. Les conclusions de l'étude montrent que cinq facteurs principaux tendent à nuire au Bureau dans la collaboration, sous forme de traduction et d'interprétation, qu'il apporte à sa clientèle en regard de l'obligation qu'a celle-ci de répondre de son mieux aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Le Bureau fait face à un énorme volume de travail, volume qui s'est accru considérablement depuis l'adoption de la Loi sur les langues officielles; il y a un manque de communication entre le Bureau et sa clientèle, ce qui fait que cette dernière ne comprend pas toujours la nature et les exigences des services d'interprétation et de traduction et ne fait pas ce qu'elle devrait pour obtenir des textes de bonne qualité et pour éviter des retards inutiles; le manque de personnel qualifié empêche réellement le Bureau d'accroître au maximum sa productivité afin de pouvoir répondre à toutes les demandes légitimes d'interprétation, de traduction et de terminologie dans les délais raisonnables et avec un niveau de qualité acceptable; les services de certaines sections du Bureau, à cause de la pénurie de personnes qualifiées et des conséquences du recrutement de traducteurs inexpérimentés, ne répondent pas à des normes supérieures de qualité, bien que dans certains cas, la faute soit imputable au client qui n'a pas offert sa pleine collaboration ou qui a présenté des textes mal rédigés dans la langue de départ; l'absence de glossaires français dans certains domaines constitue un handicap.

Le Bureau des traductions — et c'est tout à son honneur — est très conscient de ces problèmes, et fait maintenant son possible pour offrir les meilleurs services d'interprétation, de terminologie et de traduction en s'attaquant systématiquement et énergiquement aux problèmes qui l'empêchent de réaliser ses objectifs, ce qu'il ne faisait pas par le passé. C'est pourquoi il a adopté un certain nombre de mesures visant à améliorer la qualité de ses services et projette d'en adopter de nouvelles qui sont actuellement à l'étude. Le Bureau mène en outre une campagne intitulée « Opération client » afin de déterminer plus précisément les besoins de ses clients et de leur expliquer son propre mode de fonctionnement et ses

Bref, le gouvernement doit rappeler au ministère des Travaux publics qu'il est grand temps de se « grouiller ».

VOIE MARITIME DU SAINT-LAURENT

APPRECIATION

L'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent a mis en œuvre 16 des 37 recommandations formulées par le Commissaire en 1975. Celles-ci portaient notamment sur les formulaires destinés au public, les publications, la signalisation, la traduction, les comités d'embauche et de sélection, la formation linguistique et le perfectionnement professionnel ou les cours techniques. De plus, l'Administration a accru sensiblement sa capacité bilingue dans certains secteurs, par exemple les Services de génie, où elle avait été jugée particulièrement insuffisante au moment de l'enquête.

Malgré ces améliorations manifestes, l'Administration a adopté en grande partie une démarche sélective dans ses efforts en vue de se conformer aux recommandations du Bureau. Ainsi, elle a toujours refusé d'élaborer une politique globale en matière de langues officielles ainsi qu'un programme de mise en œuvre ou encore d'instaurer à l'intention de ses employés un programme d'information fort nécessaire. Sans ces mesures, son approche continuera, comme c'est le cas à l'heure actuelle, de reposer principalement sur des initiatives spéciales et partielles qui ne favoriseraient pas tout à fait une réforme rapide et concrète.

(b) Institutions « non évaluées »

BUREAU DES TRADUCTIONS

ETUDE SPECIALE

En 1976, le Bureau du Commissaire aux langues officielles a entrepris une étude spéciale sur le Bureau des traductions afin de déterminer si ce dernier aidait vraiment les ministères et les organismes du gouvernement à se conformer aux exigences de la Loi sur les langues officielles. A cette fin, un groupe de travail a interviewé, entre avril et septembre, quelque 50 fonctionnaires de tous les paliers administratifs du Bureau à Ottawa et dans les bureaux régionaux représentatifs, et a obtenu des

Peu importe l'angle sous lequel on l'analyse, la performance du ministère des Travaux publics continue de décevoir. Il est regrettable que la route de la réforme linguistique au ministère semble cette année tout aussi hérissée d'obstacles qu'en 1975.

Quinze plaintes ayant trait notamment aux écritureaux, aux publications, aux tableaux indicateurs et à la diffusion en anglais d'une note de service du sous-ministre sur les cours de formation ont été instruites au cours de l'année. Dans la plupart des cas, le Bureau a obtenu des explications embrouillées après moult pressions et un échange considérable de correspondance. Ces derniers temps, la Direction des langues officielles du ministère a relâché quelque peu sa collaboration.

Trois ans après notre étude spéciale, le ministère a finalement entrepris de travailler à un projet de programme sur les langues officielles conçu sur le modèle de celui que l'Administration canadienne des transports aériens a adopté en 1975. Malheureusement, les travaux ne sont pas tellement avancés jusqu'à maintenant et il reste encore beaucoup à faire d'ici à ce que le programme soit sur pied. Dans le cadre de la première étape du grand projet de réorganisation des structures touchant la coordination en matière de bilinguisme, le ministère a procédé à un transfert des responsabilités relatives aux langues officielles (responsabilités décrites l'an dernier comme étant fort peu efficaces) au Comité de direction et de gestion. Parmi les mesures encourageantes adoptées au cours de l'année, on relève notamment une augmentation du nombre des publications françaises disponibles par l'entremise de la bibliothèque du ministère ainsi qu'un projet de programme intitulé « An Alternative Approach to the Development of French Language Skills for Public Service Employees. » Ce projet étudie les avantages qu'il y aurait à créer des « situations réelles » permettant aux employés de mettre à profit leurs connaissances nouvellement acquises de la langue seconde.

Malgré ces mesures vraisemblablement positives, les faiblesses du ministère l'emportent de loin sur ses points forts. Ainsi, le ministère continue de mettre trop de temps à énoncer et mettre en œuvre un programme des langues officielles; de plus, il a peu, sinon pas du tout, renseigné ses employés sur leurs droits et devoirs aux termes de la Loi et il a collaboré sans grand empressement à l'instruction des plaintes reçues par le Bureau. Enfin, les modalités qui régissent actuellement le choix des organes d'information locaux pour la diffusion d'annonces par le ministère risquent d'amoindrir plutôt que de renforcer les droits des minorités francophones dans les régions où les quotidiens paraissent exclusivement en anglais.

interdisait l'usage du français dans les communications air-sol dans toutes les stations au sol du Québec à l'exception de six aérodromes.) Le jugement prononcé par le juge Louis Marceau est à l'heure actuelle porté en appel. Deux autres recours devant les tribunaux avaient trait à des accusations d'outrage au tribunal portées contre la CALPA et la CATCA à la suite de la grève déclenchée en juin dernier. Les accusations contre la CATCA ont été rejetées par la Cour fédérale; par contre, la CALPA a été trouvée coupable d'outrage au tribunal et, au début de mars, a décidé d'interjeter appel. Enfin, la société Air Canada fait à l'heure actuelle l'objet de poursuites judiciaires intentées par les représentants de ses techniciens de la base d'entrelien de Dorval au sujet d'une présumée discrimination linguistique dans le milieu de travail. (Les lecteurs pourront se référer à la section du présent rapport consacrée à la société Air Canada; on y trouvera la liste des 146 recommandations sur la langue de travail, dont une vingtaine concernent directement la base d'entrelien.)

En janvier 1977, la Commission d'enquête a commencé ses audien- ces à Montréal en se penchant d'abord sur la question de l'introduction du bilinguisme dans les opérations VFR aux aéroports de Mirabel, de Dorval et de Saint-Hubert et dans la Région terminale à service radar de Montréal (TRSA).

Par ailleurs, le ministère des Transports a réussi à convaincre quelque 40 contrôleurs aériens bilingues de participer aux premières expériences avec le simulateur électronique à Hull. Toutefois, au moment de mettre sous presse, l'AGAQ s'opposait toujours à ce que ses membres participent à ces expériences.

Au cours de 1976 et des premiers mois de 1977, le Commissaire aux langues officielles et ses collègues ont eu des entretiens avec toutes les parties intéressées afin que celles-ci acceptent d'unir leurs efforts à ceux de la Commission et du groupe chargé des expériences. Les démarches actuelles en vue de sortir ce débat de l'arène politique et de le situer dans un contexte qui permettrait aux parties en cause d'aborder les problèmes techniques d'une façon plus sensée et plus éclairée, laissent percevoir une faible lueur d'espoir d'en arriver à quelques solutions satisfaisantes dans les mois à venir. Notre Bureau prépare actuellement un rapport spécial circonstancié sur les responsabilités de chacune des parties en cause, rapport qui suggérera également de nouveaux moyens susceptibles de régler la situation. Si les difficultés actuelles devaient continuer d'entra- ver le progrès des négociations vers une solution technique raisonnable qui tiendrait compte des droits linguistiques des professionnels francopho- nes et anglophones, et advenant que les conclusions de notre rapport s'avèrent utiles, il se pourrait que ce rapport soit présenté au Parlement au cours du printemps ou de l'été de 1977.

L'année qui vient de se terminer a aussi été jalonnée d'un certain nombre d'actions intentées en justice et relées de près ou de loin à l'usage du français dans le contrôle de la circulation aérienne et dans l'ensemble de l'industrie aéronautique. Le juge Jules Deschênes de la Cour supérieure du Québec a donné gain de cause aux pilotes francophones dans le conflit qui les opposait à Air Canada au sujet des directives de la compagnie interdisant l'usage du français dans les cabines de pilotage et il a déclaré que ces mesures étaient contraires aux dispositions de la Loi sur les langues officielles. Par contre, les tentatives faites par l'AGAQ auprès de la Cour fédérale du Canada en vue de faire déclarer illégale l'ordonnance du ministère des Transports sur la navigation aérienne en date du 30 août 1976 se sont soldées par un échec. (Cette ordonnance

remplies. On aboutissait donc à une autre impasse.

protocole d'entente (dont nous avons déjà cité des extraits) fussent Transports devait demeurer en veilleuse jusqu'à ce que les conditions du 28 juin stipulât que le programme de bilinguisme du ministère des bilinguisme dans les communications air-sol à cet aéroport, l'entente de cette question. Bien que l'enquête-maison du ministère ait opté pour le Saint-Hubert avant que la Commission d'enquête ne se fût prononcée sur bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne à l'aéroport de fut le refus signifié par le ministère des Transports d'introduire le principale pierre d'achoppement des négociations entre les deux parties mais celle-ci n'était pas entièrement satisfaisante de cette réponse. La consentait à respecter un bon nombre des conditions fixées par l'AGAQ, Dans sa réponse du 2 novembre 1976, le ministre des Transports ces en question.

énumérât en seize points les conditions de sa participation aux expérimentations IFR des principaux aéroports du Québec. Dans une lettre adressée à l'honorable Marc Lalonde en date du 27 septembre 1976, l'AGAQ permettait l'introduction de communications bilingues dans les opérations simulateur électronique en vue de mettre au point des procédures qui problèmes lorsque l'AGAQ a refusé de participer aux expériences avec le Transports et la Commission d'enquête se sont aussi heurtés à de graves sion du cabinet de l'honorable Jean Marchand, mais le ministère des seulement des répercussions politiques se sont fait sentir, telles la démission résultats que le retour au travail des pilotes et des contrôleurs. Non règlement qui avait mis fin à la grève de juin n'avait guère donné d'autres Au cours des semaines et des mois suivants, on a constaté que le

confiance mutuelle indispensable au succès de la Commission.

des trois associations de se rencontrer en vue de créer le climat de impartial du mandat de la Commission. Il demanda enfin aux dirigeants mêmes garanties que la CATCA et la CALPA quant au caractère Commission, il émit également l'avis que l'AGAQ devrait obtenir les auprès des Canadiens à accepter toutes les recommandations de la

Keenan comme commissaire, ce dernier a remis sa démission le 7 juin. La CATCA a alors réitéré son appel à la grève pour le 20 juin, mais le gouvernement fédéral a demandé et obtenu le 19 juin une injonction interdisant le déclenchement de la grève. Quelques heures plus tard, les pilotes de la CALPA débrayaient et, malgré une autre injonction ordonnant le retour au travail le 21 juin, la circulation aérienne commerciale au Canada a été à toutes fins pratiques paralysée pendant plusieurs jours.

A la suite de négociations intensives entre le gouvernement, la CALPA et la CATCA, une nouvelle commission d'enquête, composée cette fois de trois membres, fut mise sur pied. Dans un protocole d'entente signé conjointement le 28 juin par le ministère des Transports, la CALPA et la CATCA, le mandat de la Commission et certaines activités connexes furent modifiées par l'addition des principaux éléments suivants :

- a) les Commissaires annexeront à leurs rapports toute déclaration intéressant les aspects de l'enquête sur lesquels ils font rapport reçue de la CACTA ou de la CALPA à l'intérieur d'une période spécifiée par la commission;
- b) les Commissaires n'indiqueront dans aucun de leurs rapports que la sécurité a été démontrée à moins de pouvoir justifier au-delà de tout doute raisonnable que tout point de vue contraire de la CATCA et de la CALPA ne peut être retenu;
- c) il ne sera procédé à aucune expansion ni à aucune introduction de services de contrôle de la navigation aérienne bilingues à moins que la commission ne présente un rapport unanime déclarant que l'expansion ou introduction envisagée est compatible avec le maintien des normes canadiennes de sécurité du trafic aérien en vigueur à l'heure actuelle;

d) Transports Canada présentera au Conseil privé, avant le 1^{er} juillet, une recommandation à laquelle le gouvernement donnera suite dans les délais les plus brefs et il la fera publier au plus tôt dans la Gazette du Canada à titre d'ordonnance relative à la navigation aérienne portant sur l'emploi des langues dans les communications aériennes, ordonnance que Transports Canada s'engage à faire respecter;

e) ayant déposé devant le Parlement le rapport final de la Commission, le gouvernement présentera à la Chambre des communes une résolution portant ratification dudit rapport par vote libre.

Ces dispositions exceptionnelles, qui réglaient une grève « illégale » deux semaines seulement avant l'ouverture des Jeux olympiques, ont été condamnées dans presque tous les milieux canadiens-français. Bon nombre de Canadiens anglophones ont eux-mêmes perçu ce règlement comme favorisant démesurément la CALPA et la CATCA au détriment de l'AGAQ; certains commentateurs sont même allés jusqu'à qualifier cette entente de « chantage ». Le Commissaire aux langues officielles qui, le 19 mai, avait déclaré que la menace de grève était une « provocation inutile » et qui avait encouragé les professionnels à rechercher « le consensus plutôt que la confrontation », s'adressa de nouveau publiquement aux dirigeants de la CALPA et de la CATCA pour que ceux-ci s'engagent

1. VFR : Visual Flight Rules (vol à vue); IFR : Instrument Flight Rules (vol aux instruments).

La menace de grève a été temporairement écartée au début du mois de mai avec la nomination d'un commissaire chargé d'enquêter sur les questions de sécurité, de coûts et de ressources liées au bilinguisme dans la navigation aérienne. Toutefois, la CATCA ayant exprimé son mécontentement au sujet du mandat du commissaire-enquêteur, mandat qui fut élargi par la suite, et l'AGAQ s'étant opposée au choix de M. John

Malgré cet appel, les membres de la CATCA et ceux de la CALPA, votant chacun de leur côté en avril, ont confié à leurs dirigeants respectifs le mandat de déclencher une grève si le ministère des Transports ne modifierait pas sa ligne de conduite dans cette affaire.

A mon avis, le défi, maintenant, est de trouver une procédure réaliste permettant, ne fût-ce que brièvement, de dépolitiser un litige qui, en dernier analyse, est d'ordre technique et qui doit être tranché comme tel. Au fond, tous les intéressés, qu'ils soient anglophones ou francophones, contrôleurs, pilotes ou spécialistes ministériels, affirment que leurs attitudes sur l'utilisation de la langue sont conçues uniquement en fonction de la sécurité aérienne. La population canadienne attend de tous ces professionnels, je crois, qu'ils montrent par une argumentation objective le bien-fondé de leurs thèses respectives.

Cet engagement de la part du ministère a été accueilli favorablement par l'Association des Gens de l'Air du Québec (AGAQ) qui a toujours soutenu que le bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne assurait une plus grande sécurité. Par contre, la Canadian Air Line Pilots Association (CALPA) et la Canadian Air Traffic Controllers Association (CATCA) ont vivement critiqué l'attitude du ministère en affirmant que l'introduction d'une deuxième langue dans le contrôle de la circulation aérienne affecterait la sécurité des passagers. Les tenants de ces thèses divergentes ont exprimé leur opinion lors d'un colloque qui s'est tenu à Ottawa les 2 et 3 mars 1976 et au cours duquel le Commissaire a été invité à prendre la parole. Prônant l'instauration d'un climat de sérénité, il a déclaré :

En décembre 1975, le ministre des Transports annonçait l'instauration progressive de communications aériennes bilingues au Québec. Selon ce plan d'action graduel, les communications bilingues dans les opérations VFR¹ continueraient de prendre de l'ampleur dans tous les aéroports du Québec, sauf à Mirabel et à Dorval où elles ne seraient autorisées qu'après la mise au point de méthodes pour réglementer les vols IFR et VFR grâce aux expériences menées à Hull avec le simulateur électronique de contrôle de la circulation aérienne du ministère des Transports.

obscurci par les aspirations, les traditions, les émotions et, comme on est enclin à le soupçonner, par les tentations démagogiques des parties en cause, sans compter les tergiversations du ministère des Transports.

« personnel de réserve » leur permettant d'assurer au public des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles dans un délai maximum de 10 minutes.

L'ACTA a aussi demandé instamment aux concessionnaires dans les aéroports, c'est-à-dire les compagnies d'aviation et les agences de location de voitures, les restaurants et les boutiques, d'assurer à leurs clients des services bilingues. Afin d'être en mesure d'expliquer ces exigences, l'ACTA a réuni à plusieurs reprises le Comité consultatif national et les représentants des ministères du gouvernement et des compagnies aériennes ainsi que les principaux concessionnaires pour qu'ils trouvent une solution commune au problème posé par la prestation de ces services et qu'ils étudient les moyens d'accroître leur capacité bilingue. Les choses se sont toutefois gâtées lorsque le ministère a posé en principe que les réclamations publicitaires dans les aéroports ne devaient pas nécessairement être bilingues si le commanditaire jugeait cette situation non rentable. Aux termes de la Loi sur les langues officielles, la rentabilité ou la non-rentabilité ne constitue pas un motif suffisant pour échapper à l'obligation d'offrir au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Il appartient donc au commanditaire ou au ministère de prendre les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec la Loi.

En 1976, le ministère a publié un lexique pratique des termes en usage dans l'aviation civile et entrepris de faire paraître en mars 1977 une brochure destinée à renseigner les employés sur leurs droits et obligations aux termes de la Loi sur les langues officielles.

Bref, l'ACTA a continué de consacrer beaucoup de temps, de réflexion et d'énergie à l'instauration d'un programme cohérent qui permettra au public et aux employés de profiter d'un système fonctionnant dans les deux langues et non pas dans une seule. Déjà, une bonne partie des fondements (structure et personnel) sur lesquels repose ce programme est en place et fonctionne; il est à souhaiter que certains objectifs du programme se concrétiseront en 1977.

LE BILINGUISME DANS LE CONTRÔLE DE LA CIRCULATION AÉRIENNE AU QUÉBEC

Rares les lecteurs du présent rapport qui seront surpris d'apprendre que la controverse entourant le bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne au Québec a poursuivi son pénible cheminement en 1976 et que la fin n'est toujours pas en vue. Au moment de mettre sous presse, certains indices nous permettaient cependant de croire qu'on était sur le point de trouver des solutions, à tout le moins partielles, à ce problème technique si complexe qui, depuis quelques années, a été

Même si Statistique Canada a réglé chaque plainte avec minutie et intelligence, il n'en demeure pas moins que le nombre de plaintes relatives au recensement de 1976 témoigne de son inaptitude à se conformer pleinement à la Loi sur les langues officielles. Voilà qui, à la lumière des 13 recommandations fournies par notre Bureau au sujet du recensement de 1976, est bien décourageant !

TRANSPORTS

APPRECIATION

En 1976, le ministère a procédé à un certain nombre d'améliorations en ce qui a trait au règlement des plaintes. De façon générale, l'empressement et l'efficacité dont il a fait preuve lui ont permis d'instruire ces dernières de manière satisfaisante. Ainsi, à la fin de 1976, le ministère avait réglé 19 des 38 plaintes reçues au cours de l'année ainsi que 16 autres plaintes issues des années précédentes. Aucune tendance particulière n'a été décelée et les problèmes soulevés touchaient à des domaines aussi variés que les publications, l'absence de services bilingues chez les concessionnaires dans les aéroports et la langue de travail. Bien qu'il y ait encore lieu de s'inquiéter de l'existence de ces faiblesses sept ans après l'entrée en vigueur de la Loi sur les langues officielles, les améliorations apportées à l'ensemble du programme de bilinguisme du ministère témoignent néanmoins d'un souci honnête de faire des progrès.

Au cours de l'année écoulée, l'Administration canadienne des transports aériens (ACTA) a poursuivi l'application systématique des recommandations issues de notre étude spéciale de 1974. Des 82 recommandations formulées, 23 ont été pleinement appliquées, 57 (y compris les sept recommandations portant sur les questions relatives à l'aviation civile et abordées ci-dessous) l'ont été en partie et deux ayant trait aux agences de publicité et aux services d'information météorologique n'ont pas encore été touchées.

Après avoir établi ses 56 politiques nationales visant à régir l'application de la Loi sur les langues officielles à la grandeur du réseau, l'ACTA a entrepris, en janvier 1976, une étude et une révision en profondeur des niveaux de services institués dans le cadre de ses politiques nationales relatives au public voyageur dans les aéroports canadiens. À la suite de cette étude, il a été décidé de façon générale que dans les aéroports internationaux, des services bilingues seraient dispensés de vive voix et sur-le-champ au public dans les kiosques de renseignements et que les annonces par haut-parleurs seraient diffusées dans les deux langues; quant aux autres aéroports, ils auraient un

simples, visant à assurer l'application de la politique et des lignes de conduite du ministère et, d'autre part, de dispenser, sur demande, des conseils à tout employé du ministère aux prises avec des problèmes linguistiques. Cette initiative, qui témoigne d'une ouverture d'esprit et d'une volonté d'informer, devrait se révéler une excellente façon de promouvoir la collaboration entre les employés. Du reste, le gouvernement devrait presser tous les ministères et organismes de suivre l'exemple du ministère d'État aux Sciences et à la Technologie.

SECRÉTARIAT D'ÉTAT

APPRÉCIATION

En 1976, le Bureau a réglé 26 plaintes mettant en cause le Secrétaire d'État. Ces dernières ont porté notamment sur l'existence d'un service d'accueil unilingue anglais, la mauvaise qualité de textes français, l'absence de service en français, un mot de bienvenue prononcé uniquement en anglais lors d'une cérémonie de remise des certificats de citoyenneté, l'envoi d'un message en anglais à un francophone, l'absence de sous-titres français dans des films présentés à un Festival international du film et, enfin, le retard apporté à la préparation de la version française d'une publication. Dans deux cas, le Commissaire a dû formuler des recommandations. Le ministère a trouvé des solutions satisfaisantes dans les autres cas, hormis celui mettant en cause le Festival international du film où le principal intéressé était une entreprise privée.

Dans l'ensemble, la collaboration apportée par le ministère était encourageante, mais manquait quelque peu d'empressement.

STATISTIQUE CANADA

APPRÉCIATION

Statistique Canada a collaboré très volontiers au règlement des 29 plaintes déposées contre elle en 1976. Elle a démontré beaucoup d'empressement et fait preuve d'un grand esprit d'initiative dans la recherche de solutions aux problèmes. Les plaintes ont porté notamment sur la diffusion de notes de service unilingues anglaises, l'absence de services en français dans certains secteurs, la mauvaise qualité de textes français, l'existence de formules de recensement, d'écriteaux et d'avis exclusivement en anglais et, enfin, l'occupation d'un poste bilingue par un titulaire unilingue anglophone.

bilingue suffisante pour évaluer les descriptions de postes sans recours à la traduction.

Le ministère a répondu favorablement à la recommandation du Commissaire, disant qu'il utilisait maintenant la version française de la norme de classification des postes EG-ESS et que son personnel était suffisamment compétent pour évaluer les descriptions dans les deux langues. De plus, on a avisé le Commissaire que le patron du plaignant l'avait informé que deux des trois postes de technicien en question ne pouvaient subir de modification. En ce qui concerne le troisième poste, le plaignant serait bientôt informé de la décision prise.

Le Commissaire s'est déclaré heureux que sa recommandation ait été acceptée. Il a ajouté que l'étude de reclassement des deux premiers postes avait sans doute été faite en utilisant la version française des descriptions de fonctions et a exprimé l'assurance que le ministère procéderait de la même manière lors de l'étude de reclassement du troisième poste.

SCIENCES ET TECHNOLOGIE

APPRECIATION

La présente appréciation constitue la première évaluation du ministère par le Bureau depuis la formulation des 33 recommandations dans le cadre de l'étude spéciale de 1975. Le ministère s'est intéressé sérieusement à ces recommandations si bien qu'elles sont toutes, à des degrés divers, partiellement mises en œuvre.

Le ministère a créé deux groupes d'étude formés de spécialistes et de cadres chargés d'établir dans quelle mesure nos recommandations sont appliquées. De plus, il a formulé un projet de politique de portée générale qu'il a accompagné de directives destinées à assurer la mise en œuvre de toutes les recommandations. Ces directives d'application se sont révélées, dans l'ensemble, pertinentes et pratiques même si certaines comportaient quelques lacunes. Par exemple, le ministère emploie trop fréquemment des expressions comme « sous réserve de » et « raisonnablement souvent ».

De plus, le ministère a fait savoir qu'il avait déjà distribué à tous ses employés des exemplaires du document intitulé « Politique de la fonction publique en matière de bilinguisme » ainsi que des directives s'y rattachant. Il a également mis sur pied au sein de sa Division des opérations du personnel un service d'information chargé, d'une part, d'énoncer et d'émettre des lignes directrices et des directives, claires et

soutien technologique et scientifique (EG-ESS), se plaint de ce qu'un agent du personnel lui ait déclaré que la procédure de reclassement serait ralentie du fait qu'il faudrait traduire ces descriptions. Cet agent explique que la norme de classification pour ce groupe d'occupation n'existe pas en français.

Le ministère a confirmé que la norme de classification pour le groupe d'occupation EG-ESS n'était pas encore disponible en français. Comme le processus d'évaluation exige l'habileté à évaluer les fonctions d'un poste en regard de la norme de classification approuvée par le Conseil du trésor, il fallait que la description des fonctions soit rédigée dans la même langue que la norme qui y correspond. Si tel n'était pas le cas, il était possible que le poste en cause subisse une évaluation injuste. L'agent de personnel avait donc eu raison de renseigner le plaignant comme il l'avait fait. Par ailleurs, le ministère a indiqué que la traduction des normes était en cours au Conseil du trésor et que très peu d'entre elles, dont celle du groupe EG-ESS, restaient à traduire.

Pour sa part, le ministère s'est dit heureux d'examiner toute description de fonctions rédigée en français, mais a souligné que gestion et employés seraient mieux servis en fournissant des descriptions dans les deux langues pour les groupes dont la norme de classification n'existe qu'en anglais. La version anglaise servirait alors à l'évaluation, alors que la version française serait à l'usage de la gestion et des employés.

Le ministère a résumé sa position en précisant qu'on avait demandé une description en anglais dans le seul but de faire une évaluation juste et qu'on était disposé à évaluer des descriptions dans l'une ou l'autre langue pourvu que les normes correspondantes existent également dans les deux langues.

De son côté, le Conseil du trésor a informé le Commissaire que la norme de classification EG-ESS était présentement en voie de distribution dans les ministères et que les treize autres normes seraient, pour la plupart, disponibles dans les deux langues officielles avant la fin de mars 1976.

Le Commissaire a transmis ces renseignements au ministère en lui faisant remarquer, suite à une deuxième lettre du plaignant, que ce dernier gardait en dossier depuis le 1^{er} avril 1975, trois descriptions de postes de techniciens membres de son personnel, rédigées en français, pour reclassement applicable le 1^{er} janvier de la même année. Le Commissaire a précisé que des francophones occupaient ces trois postes et a exprimé sa confiance que le ministère procéderait sans retard à cette reclassement. Il a ajouté que les trois techniciens avaient subi un préjudice du fait d'avoir été dans l'incertitude pendant six mois et de s'être ainsi abstenus de participer à d'autres concours. Enfin, le Commissaire a recommandé que le ministère s'assure d'avoir une capacité

Un fonctionnaire du ministère, qui avait rédigé des descriptions de fonctions en français pour la reclassification de postes du groupe du

Dossier n° 3763 — Documents non disponibles en français

PLAINTES

Il ne reste plus qu'à souhaiter sincèrement qu'en ce qui concerne les programmes de langues officielles, les composantes Santé et Bien-être disposent très bientôt de « nouvelles politiques et techniques qui témoignent d'audace et d'originalité ». Compte tenu de la candeur avec laquelle le ministère a relaté ses principales faiblesses, peut-on oser s'attendre à ce qu'il prenne sans trop tarder des mesures rigoureuses pour redresser la situation ?

Nonobstant les très rares recommandations pleinement mises en œuvre, la composante Bien-être semble se cantonner dans la révision de ses mesures antérieures et dans la réévaluation volontaire de l'application que reçoivent les recommandations issues de notre étude spéciale. D'après son rapport, elle a également « mis sur pied un groupe de travail composé de cadres supérieurs » pour reprendre le travail entamé et « préparer un sommaire de la situation » à l'intention de la haute direction. Le comité espère élaborer sous peu une politique d'ensemble et un programme d'action original qui permettront à la composante de satisfaire pleinement aux exigences de la Loi.

Des 22 recommandations que le Bureau du Commissaire lui a adressées en 1973, la composante Bien-être n'a donné pleinement suite qu'à quatre alors que 17 sont appliquées à des degrés divers et qu'une dernière semble inapplicable pour le moment. Heureusement, il appert dans son rapport qu'elle est parfaitement consciente de ses lacunes les plus graves : « Nous ne disposons pas d'un vaste programme d'application pour toutes les directions ni pour l'ensemble de la composante Bien-être et l'activité conduite en matière d'appréciation et de contrôle n'a pas été menée de façon cohérente et complète ».

Bien-être social

de contrôle pour remédier à la plupart, sinon à l'ensemble, des « maux » linguistiques. De plus, la composante Santé ne fait que commencer à chercher des moyens de combler certaines lacunes évidentes de sa politique actuelle. Enfin, elle se retranche trop facilement derrière l'argument des « coûts additionnels » pour se soustraire à l'obligation qui lui incombe de s'assurer que les organismes ou associations qui lui sont liés par contrat, ou qu'elle subventionne, servent le public dans les deux langues.

Si l'on en juge par la performance du ministère, la campagne du ministre sur la condition physique a été un échec. En dépit de la collaboration apportée au moment de régler de façon satisfaisante les 12 et 6 plaintes déposées respectivement contre les composantes Santé et Bien-être et malgré les quelques progrès réalisés (au pas de tortue), le ministère est demeuré au même point en 1976. Il convient cependant de souligner cette candeur peu commune dont il fait preuve dans le rapport de la composante Bien-être présenté à la suite de notre demande de suivi : « Nous avons, déclaré-t-il, prêté une attention particulière aux critères les plus rigoureux que vous nous avez fixés pour évaluer le degré d'application de ces recommandations. Par conséquent, certaines d'entre elles que nous vous signalions, l'an dernier, comme étant « appliquées » sont désormais jugées comme étant « partiellement appliquées ». Le rapport de la composante Santé contient des propos analogues.

Santé

Bien qu'en 1976, la composante Santé ait présenté au Bureau du Commissaire un rapport complet et précis dans lequel elle fait clairement état de la collaboration et de l'intérêt manifestés par son coordinateur, la composante Santé n'a mis en œuvre que six des 38 recommandations que lui avait adressées le Commissaire en 1974, les autres étant plus ou moins en cours d'application. Malheureusement, nombre de ces recommandations partiellement appliquées ont été l'objet de peu de progrès depuis la conduite de l'étude spéciale, et certains délais n'ont pas été respectés.

Depuis l'adoption de sa nouvelle politique, la composante Santé semble avoir enregistré des progrès marquants dans trois domaines d'importance seulement : la traduction, les formulaires et les services de bibliothèques. Elle a en outre pris un certain nombre de mesures précises visant à sensibiliser davantage ses employés à ce qui se publie en anglais et en français dans leurs domaines d'intérêt. Enfin, il convient de signaler l'adoption par la Direction générale des services médicaux d'un plan d'application qu'elle complète, au besoin, par des directives écrites destinées essentiellement à répondre aux besoins des régions.

Malheureusement, les autres directions et l'ensemble de la composante Santé n'ont pas suivi l'initiative prise par la Direction générale des services médicaux. L'application d'un trop grand nombre de recommandations a été suspendue indéfiniment, soit jusqu'à ce que soient élaborés à l'échelle de la composante un plan de mise en œuvre et un mécanisme

Personne n'aime les percepteurs d'impôts, mais comment peut-on les détester lorsqu'ils tentent de donner au bilinguisme une chance honnête ?

Des 19 plaintes inscrites en 1976, seules deux ont entraîné une collaboration en-deçà de l'excellence. Les récriminations portaient notamment sur les difficultés éprouvées par certains membres du public pour l'obtention de services en français, par téléphone ou par écrit, la diffusion occasionnelle à l'intérieur du ministère de circulaires unilingues et l'envoi quelquefois à certains membres du public de documents, par exemple les formules de déclaration d'impôt, rédigés dans la mauvaise langue officielle. Dans la majorité des cas, le ministère a fait preuve de diligence et d'efficacité.

Le secteur de l'impôt du ministère du Revenu national a mis en œuvre 10 des 13 recommandations formulées en 1973. L'application des trois autres qui touchent le service d'information du public, celui de l'accueil téléphonique et le courrier, dépendra dans une large mesure de l'aptitude du ministère à atteindre son objectif en matière de dotation d'un personnel bilingue. Le ministère estime qu'il parviendra à combler tous les postes désignés bilingues à l'aide d'un personnel bilingue compétent dans les délais prévus, soit 1978, ou même avant. Ces progrès tiennent en partie au succès constant que connaît l'original programme d'échanges bilingues mis sur pied par le ministère et décrit dans le Cinquième rapport annuel, ainsi qu'aux programmes internes de formation linguistique et de maintien de l'acquis actuellement en vigueur dans 14 de ses 31 bureaux. Pour la première fois, le ministère considère que le service de traduction, jugé insatisfaisant dans nos rapports précédents, réussit à assumer convenablement son volume normal de travail. En outre, le ministère étudie toujours activement la possibilité de mettre au point une formule de déclaration d'impôt bilingue.

Toutefois, certaines lacunes demeurent. Ainsi, il arrive encore que les bureaux régionaux à l'extérieur du Québec tardent à répondre au courrier reçu en français parce qu'ils ne disposent pas, pour ce faire, d'un personnel bilingue compétent et qu'ils doivent alors acheminer la correspondance à l'extérieur pour être traduite. De plus, le service de renseignements téléphoniques à Ottawa, qui a déjà fait l'objet d'une observation dans le rapport annuel de 1975, a malheureusement donné lieu de nouveau à des plaintes.

Trente-trois plaintes déposées contre le ministère ont été réglées en 1976. Celles qui n'avaient pas été résolues en 1975 ont demandé une somme extraordinaire de recherches. Bien que la situation semble s'être améliorée depuis un certain temps, les réponses reçues en février 1977 tendent assez fortement à faire un mauvais parti aux plaignants, créant ainsi l'impression que les fonctionnaires des douanes se trompent rarement. Des noms familiers comme Toronto, Windsor, Lansdowne reviennent fréquemment dans les plaintes. Toutefois, les réponses ont tendance à être plus rapides. Malgré nos pressions répétées et ses nombreuses déclarations à ce sujet (voir la lettre du sous-ministre dans le quotidien The Gazette de Montréal en date du 17 février 1977, dans laquelle l'auteur affirme que « la politique des Douanes est d'assurer des services bilingues »), la Direction n'a pas réussi à convaincre les fonctionnaires des douanes que le fait de servir les clients dans la langue officielle de leur choix fait partie de la réussite d'une entreprise.

Le ministère a mis pleinement en œuvre 35 des 48 recommandations formulées par le Bureau du Commissaire en 1973. Il a en outre déployé des efforts considérables en vue de se conformer aux exigences de la Loi. Il a ainsi diffusé sa nouvelle politique en matière de langues officielles, qu'il a assortie d'un programme bien structuré de mise en œuvre. Ce faisant, le ministère semble n'avoir oublié aucun de ses secteurs d'activité; il a aussi dressé la liste de ses lacunes dans le domaine linguistique et prévu des mesures correctives à court et à long termes. En outre, il a commencé à offrir de brefs cours d'immersion spécialisés qui sont dispensés à St-Georges-de-Beauce et visent à aider les fonctionnaires des douanes à satisfaire aux exigences de leur poste. Il est à espérer que ces cours (à l'instar de ceux qu'a mis sur pied le ministère des Postes) se révéleront moins coûteux et plus efficaces. L'élément Douanes et Accise également offert à ses employés un « traducteur de poche » qui consiste en une série de fiches succinctes sur lesquelles apparaît la transcription phonétique simple des expressions de base en anglais et en français; cet outil s'est révélé très utile pour dépanner certains fonctionnaires en les aidant à franchir les frontières linguistiques.

Bref, l'élément Douanes et Accise semble tendre finalement vers la satisfaction de ses obligations aux termes de la Loi. Souhaitons qu'il continue sur cette lancée et ne tombe pas à nouveau dans l'immobilisme. L'image de marque qu'il présente à des millions de Canadiens peut contribuer considérablement à l'échec ou à la réussite de la réforme linguistique; par conséquent, le gouvernement devrait surveiller attentivement la performance de cette institution.

avril 1975 sur les ondes du poste français CBWFT de Winnipeg alors que le match Toronto-Philadelphie est diffusé le même soir au poste CBWT de la chaîne anglaise.

A l'inverse, un anglophone de la région d'Ottawa se plaint de ce que Radio-Canada ne diffuse les matches de hockey du milieu de la semaine que sur son réseau français.

Dans les deux cas, les plaignants considèrent qu'il y a inégalité de traitement accordé à l'une ou l'autre des communautés linguistiques.

A la suite de l'intervention du Commissaire concernant Winnipeg, la Société a consenti à faire les démarches nécessaires auprès de l'Agence de publicité détenteur des droits de diffusion, afin de faire retransmettre la partie en question. La Société a, par la suite, assuré le Commissaire que ce match avait été télédiffusé par le poste français de Winnipeg et également par celui d'Edmonton (CBXFT) qui avait antérieurement retransmis ce match de sa programmation.

Les raisons qui empêchaient Radio-Canada de retransmettre le match de hockey provenaient d'une disposition du contrat intervenu entre la Société et l'Agence de publicité.

Selon le Commissaire, cette disposition contrevient à l'article 2 de la Loi sur les langues officielles qui proclame l'égalité de statut du français et de l'anglais. Il a donc recommandé que

à l'avenir, la Société Radio-Canada, en signant des ententes avec des entreprises privées ou d'autres organismes, veille à ce qu'aucune disposition ne l'empêche de dispenser des services égaux aux deux communautés linguistiques officielles.

La Société a contesté l'intervention du Commissaire dans le cas d'Ottawa comme dans celui de Winnipeg. Selon elle, il n'y avait pas eu infraction à la Loi sur les langues officielles puisque, d'après la Loi sur la radiodiffusion, la Société doit fournir un service dans les deux langues officielles, mais pas nécessairement le même service. De plus, la Société s'est dite d'avis que les plaignants auraient dû s'adresser au CRTC puisque ce dernier est chargé de régler les droits des détenteurs de permis en ce qui touche la teneur et la nature des programmes offerts au public. Selon Radio-Canada, il s'agissait non pas de plaintes concernant la langue dans laquelle le service est fourni, mais plutôt des éléments constitutifs du service lui-même, question qui ne relève pas de la Loi sur les langues officielles.

Face à cette réaction, le Commissaire a continué de soutenir que la Société n'avait pas fourni des services égaux à ses auditeurs francophones et anglophones. En conséquence, il a réitéré sa recommandation, que Radio-Canada n'a toujours pas acceptée. Le Commissaire a avisé la Société qu'il instruirait toute nouvelle plainte de ce genre.

Trois francophones du Manitoba se plaignent que la Société Radio-Canada ne présente pas le match de hockey Montréal-Vancouver du 17

Dossiers nos 3831, 3832, 3833 et 4304 — Des soirées de hockey gâchées

PLAINTES

Voici nombre des problèmes soulevés par les plaignants : mauvaise réception des émissions françaises, identification et écriture aux unilingues anglais, services par téléphone ou de vive voix pas toujours dispensés dans la langue officielle d'élection du client, techniciens présumément tenus de travailler dans la langue du réalisateur et, enfin, annonceurs et commentateurs anglophones massacrant le nom des joueurs de hockey francophones. Prononcé Houle comme Hull est déjà inadmissible en soi. Mais que diraient au juste les amateurs de hockey de Parry Sound si le nom de leur idole, Bobby Orr, était prononcé avec un beau « h » tout (h) aspiré ?

Au sujet de l'instruction des plaintes, Radio-Canada prétend qu'il règle ces dernières dans les plus brefs délais; cependant, nos dossiers montrent que la Société est loin de répondre avec la rapidité de l'éclair. Une étude des 26 plaintes déposées en 1976 révèle que la collaboration peu enthousiaste de Radio-Canada provient peut-être de ses vues en matière de compétence. En effet, la Société a laissé entendre dans plusieurs cas que nos interventions aux termes de la Loi sur les langues officielles représentaient un empiètement inopportun et inutile sur les prérogatives qui lui étaient dévolues — hum ! — par la Loi sur la radiodiffusion.

La raison pour laquelle nous considérons la plupart des recommandations comme étant partiellement appliquées, vient de ce que dans leur cas, certaines dispositions avaient été mises en œuvre avant l'étude ou que la Loi sur la radiodiffusion contraignait la Société à en adopter.

spéciale.

moyens de résoudre certains des problèmes soulevés dans l'étude penser que cette dernière ne cherche peut-être pas assez activement des cavalière, donnée par la Société dans certains cas nous amène à regret à afin de leur donner suite. En outre, la réponse, vague et légèrement ment les mesures, s'il en est, qui ont été adoptées depuis l'étude spéciale-Canada au sujet des 63 autres recommandations ne précise pas clairement l'emploi. Le libellé très général des renseignements fournis par Radio-œuvre une seule recommandation, savoir celle relative à la sécurité tifs. Il appert cependant que la Société a clairement et totalement mis en leur participation réciproque à leurs programmes de formation respect-échanger des renseignements en matière de formation et de promouvoir progrès en vue d'amener ses employés francophones et anglophones à

Comme le Programme était sur le point de prendre fin et qu'aucun nouvel envoi n'était prévu, les explications fournies ont été transmises aux plaignants et tout le dossier fermé.

Toutefois, le Commissaire a tenu à rappeler au ministre qu'à l'avenir, lorsqu'un programme du genre lui sera confié, il devra veiller tout particulièrement à servir les membres du public dans la langue de leur choix.

RADIO-CANADA

APPRECIATION

La vue légèrement obstruée par la fumée qui se dégage du bûcher de ses détracteurs-martyrs, la Société Radio-Canada, empruntant la voie du français ou de l'anglais, n'en poursuit pas moins sereinement son chemin qui aboutit, selon l'opinion que l'on s'en fait, à unifier, diviser, ou simplement refléter le Canada. Sa route est jalonnée, sur son réseau français, de 137 stations radiophoniques et de 92 stations de télévision; sur son réseau anglais, les stations sont respectivement au nombre de 131 et 370. Radio-Canada n'a pas attendu la promulgation de la Loi sur les langues officielles pour se doter d'une main-d'œuvre bilingue. De fait, « la Société a été l'un des premiers organismes fédéraux à faire du bilinguisme institutionnel une réalité ». (Cinquième rapport annuel, 1975, p. 124).

Malheureusement, ces fleurs lancées à la Société se transforment en charadons lorsqu'il s'agit d'évaluer, sur la foi des renseignements glanés lors de l'instruction des plaintes et des activités de suivi, son attitude à l'égard des recommandations que nous lui avons adressées, attitude qui dénote une tiédeur face au besoin de réformes marquantes.

La réponse de Radio-Canada à nos 64 recommandations présentées en mars 1976 a révélé que la Société avait de la notion de conformité avec la Loi sur les langues officielles, une conception bien différente de la nôtre. Bien que nous convenions tous deux de la nécessité d'assurer l'égalité entre le français et l'anglais, Radio-Canada parle d'une « divergence fondamentale, sans doute inévitable » dans le mode d'adoption. La Société se plaint que notre Bureau présume qu'elle « possède les moyens voulus pour donner suite immédiatement » aux programmes des langues officielles. Nous comprenons l'argument de Radio-Canada selon lequel le manque de ressources (le temps, l'argent et le capital humain) lui « impose un ordre de priorités différents », mais nous devons souligner l'urgence nécessaire d'adopter de nombreuses mesures concrètes afin de régler la plupart des menus problèmes dont font ampletement état notre étude spéciale et les plaintes que nous continuons de recevoir. Radio-Canada semble avoir réalisé quelques

Programme et le Bureau du Commissaire. La campagne de publicité entreprise dans le cadre du Programme prévoyait l'envoi de 22 millions de lettres ou circulaires. De ce nombre, vingt millions ont été commandées et expédiées par les grands magasins. Les responsables du Programme ont eux-mêmes obtenu des listes d'adresses auprès des institutions de crédit et pris des dispositions avec ces dernières pour qu'elles diffusent deux millions de brochures. Comme dans ce cas-ci, l'envoi des pièces de courrier relevant de l'établissement de crédit, il devenait alors impossible aux responsables du Programme de vérifier la préférence linguistique portée sur les listes obtenues, si bien que dans certains cas, les renseignements inscrits se sont révélés inexacts, malheureusement.

Par ailleurs, le ministre a déploré le fait qu'un distributeur chargé de la diffusion de brochures en langue française dans la province de Québec, ait autorisé l'envoi d'exemplaires anglais faute d'un approvisionnement suffisant.

Il a également reconnu qu'il s'était glissé certaines erreurs typographiques en raison du grand nombre de brochures qu'il avait fallu mettre au point en peu de temps.

Le ministère a souligné que des documents bilingues n'avaient pas été adressés à tous les destinataires parce que dans le domaine de la publicité directe par la poste, c'était pratique courante de veiller à ce que le contenu et le nombre des envois soient réduits au minimum pour éviter que la campagne entreprise ne perde de son impact à cause d'une documentation trop abondante.

Le Commissaire a conclu que les dispositions prises par les responsables du Programme pour assurer un service dans les deux langues officielles n'avaient pas été suffisantes. Selon lui, un programme d'envergure nationale comme le Programme de la monnaie olympique aurait dû être administré de façon à respecter l'esprit et l'objet de la Loi sur les langues officielles. Comme il était impossible aux responsables du Programme de déterminer avec exactitude la préférence linguistique des membres du public, tous les documents à leur intention auraient dû être imprimés dans les deux langues.

Le Commissaire a estimé que des explications du genre « Dans les autres provinces du Canada (hormis le Québec), nous n'expédions habituellement que des documents unilingues anglais à moins que le client n'exige expressément que ces derniers soient bilingues ou en langue française... » étaient embarrassantes et inacceptables. D'après lui, une attitude aussi cavalière à l'égard des droits linguistiques des Francophones discréditait la Loi sur les langues officielles. Le Commissaire a recommandé que toutes les mesures appropriées soient prises sur-le-champ afin de s'assurer qu'à l'avenir, les membres du public reçoivent toute documentation de ce genre dans les deux langues.

Des résidents du Québec et de l'Ontario se plaignent au Commissaire de ce qu'ils ont reçu des circulaires concernant l'offre de pièces de monnaie olympique en anglais seulement. Un autre signale des erreurs dans les documents qui lui sont parvenus en langue française.

Voici les points qui ont été élucidés à la suite d'un échange de correspondance très difficile et d'une réunion entre les responsables du

Dossiers nos 4645, 4647, 4649, 4652, 4653, 4682, 4709, 4726, 4736, 4738, 4755, 4874 et 4982 — Programme de la monnaie olympique

PLAINTES

Il convient de féliciter pleinement la Direction des langues officielles de l'action, originale et concrète, qu'elle a entreprise relativement à la formation linguistique liée aux fonctions du poste. Afin d'assurer de meilleurs résultats plus rapidement, cette Direction devra compter sur les conseils et l'appui constants de la direction de l'administration centrale et des bureaux régionaux ainsi que des employés et leurs syndicats. Seuls leurs efforts et leur bonne volonté pourront permettre l'application de la Loi là où cela compte le plus, c'est-à-dire aux comités :

Cependant, tout n'est pas rose ! Les Postes tardent toujours à mettre en œuvre les recommandations issues de l'étude spéciale de 1975. S'il veut montrer de réelles améliorations, le ministère devra presser le pas.

linguistique.

cette approche sensée et peu coûteuse à l'égard de la formation et Commission de la fonction publique) n'adopte pas comme modèle ailleurs renversant de constater que le gouvernement (Conseil du trésor instructif — donne les mêmes résultats moyennant \$4 575. Il est par contenu est nettement axé sur les fonctions du poste et hautement \$13 200 alors que le programme de St-Georges-de-Beaucé — dont le de la fonction publique fédérale peut atteindre un prix aussi élevé que programme. La formation d'un comité postal dans les écoles de langue semble très satisfaisant des résultats obtenus et du coût raisonnable du mimant des rôles et en simulant des situations de travail. Le ministère les services aux guichets. Les employés acquièrent ces connaissances en ont généralement besoin dans leurs activités quotidiennes pour assurer permet aux comités postaux d'apprendre les quelque 200 mots dont ils mentionner le programme offert à St-Georges-de-Beaucé. Ce cours interne, cours de recyclage et cours de rédaction administrative dans la langue seconde. De toutes ces initiatives, il convient spécialement de

Toutefois, l'an dernier, le ministère a commencé au moins à se hâter lentement.

Au cours de l'année, quatre-vingt-quatre plaintes ont été réglées. Elles concernaient pour la plupart l'absence de services en français, surtout dans les rapports de vive voix, ou encore l'existence d'écriteaux et d'avis unilingues anglais. A cet égard, mentionnons l'envoi à un francophone d'une lettre en anglais, la non-livraison d'une lettre adressée en français, une offre de pièces de monnaie olympique exclusivement en anglais et, enfin, la mauvaise qualité du français dans un texte. On a relevé dans les réponses à ces plaintes 44 éléments positifs (rapidité, imagination, sens pratique) contre 66 éléments négatifs (lenteur, imprécision). Il faut souligner aussi que les Postes se distinguent par leur lenteur excessive à régler de nombreuses plaintes, même les plus insignifiantes. De plus, le ministère nous donne des réponses incomplètes, évasives et parfois même laconiques. Toutefois, il faut tenir compte du fait que les Postes doivent traiter avec un syndicat difficile, que leurs rapports quotidiens avec le public se chiffrent par milliers et que leur administration est aux prises avec d'éternels problèmes. Néanmoins, au cours du dernier trimestre de 1976, nous avons constaté certaines améliorations en ce qui concerne le règlement des plaintes.

Malgré les difficultés éprouvées à ce niveau, il existe quelques indices encourageants. Ainsi, une étude est présentement en cours en vue de déterminer les actuelles ressources linguistiques du ministère (bureaux de poste, principaux et auxiliaires, et les facteurs ruraux au Nouveau-Brunswick et à l'Île-du-Prince-Édouard) et pourrait mener à la conduite d'autres études du genre ailleurs. Le ministère a finalement entrepris d'élaborer et d'émettre une politique sur les langues officielles et de mettre au point un vaste programme d'information du personnel. Ces deux activités devraient être terminées en 1977. Le ministère tente aussi actuellement de définir différents niveaux de demande de services dans les deux langues officielles et de déterminer les services minimums à assurer. Les niveaux de service s'établissent comme suit : formules de commande bilingues, orientation vers un autre employé, services d'interprétation aux comptoirs, accroissement du nombre des employés fonctionnellement bilingues et de ceux qui suivent une formation en vue de satisfaire aux exigences linguistiques de la fonction publique.

Les Postes procèdent actuellement à une expérience pour ce qui regarde les écritureaux indiquant les guichets et les comptoirs qui offrent des services bilingues. L'expérience tentée à Montréal semble recevoir l'accueil favorable du public et sera peut-être étendue à la capitale nationale et à d'autres régions regroupant les collectivités des deux langues officielles. Le ministère a aussi mis sur pied quatre types de cours de formation utilitaire : cours d'immersion de langue seconde de brève durée dispensés à St-Georges-de-Beauce, formation linguistique

Pour mettre en œuvre la réforme linguistique, les Postes sont aussi rapides que pour la livraison du courrier. Ce qui veut tout dire !

APPRECIATION

POSTES

Au cours de l'année, les prouesses linguistiques des fonctionnaires des deux Chambres ont approché la perfection ; en effet, seulement cinq cas de déception ont été relevés parmi le public. Ils concernaient les villes habituelles, par exemple, une pierre gravée en anglais seulement, un accueil téléphonique uniquement en anglais et la mauvaise qualité du français utilisé lors d'une visite guidée. Les présidents de la Chambre des communes et du Sénat ainsi que leurs fonctionnaires ont prêté un appui remarquable au redressement de ces situations. L'esprit de leadership dont ils font toujours preuve et leur engagement constant renforcent cette vision optimiste selon laquelle la réforme linguistique, nonobstant les mythes, les légendes et les foudres qu'elle suscite, n'a pas besoin de revêtir les dimensions d'une tragédie grecque.

Si l'on en croit Sophocle, l'homme est, de toutes les merveilles de la terre, la plus admirable et rien ne vient égal sa toute-puissance : à tous les maux, il a trouvé un remède ! Malgré les constantes attaques à mots couverts que le Bureau lance à l'endroit du Parlement, ce jugement cerne d'assez près la réalité dans le cas qui nous préoccupe, du moins en ce qui concerne les bonnes intentions et les efforts.

APPRECIATION

PARLEMENT

Des 36 recommandations formulées en 1974, l'Office en a appliqué 18. Les domaines touchés sont nombreux et comprennent notamment la politique, les programmes de mise en œuvre et les mécanismes de contrôle, la correspondance, l'égalité quant à la qualité des traductions, l'identification au téléphone, la signalisation, les publications et les communications internes. L'Office a partiellement donné effet à 17 autres recommandations et négligé complètement — peut-être en raison d'un manque d'énergie — de s'intéresser à la dernière qui touchait la mutation temporaire d'un employé dans le cadre du maintien de l'acquis.

« bégaiille », savoir le service des traductions, et aussi de faire beaucoup trop appel à un petit nombre d'employés au sein de certains services pour assurer les communications en français.

Malgré l'implantation accrue du bilinguisme institutionnel (bilingues diplômés des écoles de langue de la CFP), l'aptitude de l'Office à exercer son activité dans les deux langues demeure malheureusement restreinte, surtout au sein des catégories scientifiques et technique. Par conséquent, l'Office est contraint de s'appuyer fortement sur sa

L'Office a fait l'objet de trois plaintes dont deux concernaient la mauvaise qualité des textes français et la troisième, l'existence d'une étiquette unilingue anglaise sur un paquet destiné au public. Ces plaintes ont par ailleurs été réglées de façon satisfaisante par l'Office.

Cette année, l'Office a réalisé quelques progrès par rapport à 1975, mais rien de spectaculaire. Ainsi, il a pris les dispositions voulues pour procéder à la désignation des postes bilingues dans les délais prévus et déployé un plus grand nombre d'efforts en vue de satisfaire ses besoins en personnel bilingue grâce à un programme de planification et de perfectionnement de la main-d'œuvre. Ce programme comporte trois objectifs majeurs qu'il convient de souligner : diminution du taux de roulement du personnel ; accroissement de la participation des employés à des cours spécialisés dispensés dans leur langue officielle d'élection ; enfin, élargissement du marché au sein duquel l'Office puise ses effectifs grâce aux postes nouvellement accessibles aux récents diplômés des universités des deux collectivités linguistiques.

APPRECIATION

OFFICE NATIONAL DE L'ÉNERGIE

Cette année, les plaintes formulées contre le service de sécurité ont effacé l'espoir exprimé l'an dernier, savoir « Comme les Musées nationaux ont décidé d'exiger un certain degré de bilinguisme de la part de leurs nouveaux agents de sécurité, le public devrait bientôt obtenir de ces anges gardiens de meilleurs services bilingues ». D'après la Corporation, il faut compter avec une période de transition et les restrictions budgétaires du Conseil du trésor avant que des progrès plus sensibles ne se manifestent. Bien qu'il reconnaisse la nécessité de réduire les dépenses, le Commissaire estime que la Corporation pourrait trouver un moyen de faire comprendre au Conseil du trésor qu'une diminution des services bilingues pourrait se révéler une fausse économie au regard de la bonne volonté du public.

tion de la piètre qualité des textes français, d'agents de sécurité (encore !) et de téléphonistes qui ne s'exprimaient pas en français, de l'existence de notices explicatives et de publications unilingues anglaises et, enfin, de communications internes conduites en anglais seulement.

cile de déterminer les secteurs d'exploitation où le français occuperait sa place légitime et où, dans certains cas (par exemple, l'Afrique francophone) son emploi prédominerait.

MAIN-D'ŒUVRE ET IMMIGRATION

APPRECIATION

Au cours de la dernière année, le ministère a fait des progrès indéniables grâce aux efforts déployés pour régler les plaintes et mettre en œuvre les recommandations de l'étude spéciale.

Des 38 dossiers fermés en 1976, 12 portaient sur l'absence de services bilingues aux Centres de main-d'œuvre du Canada et aux bureaux d'immigration alors que les autres touchaient les communications internes, la qualité des textes français, la signalisation et les affiches, les cours de formation et les questions relatives au personnel. Dans beaucoup de cas, le ministère s'est empressé de fournir des explications et de prendre les mesures correctives ou préventives nécessaires. Des cinq recommandations formulées par le Commissaire, le ministère en a mis quatre en œuvre; quant à la cinquième, il nous a fait part de façon convaincante de sa réticence à lui donner suite pour l'instant.

Des 17 recommandations proposées par le Bureau à la suite d'une étude spéciale de la région métropolitaine de Winnipeg en 1971, seules trois n'ont pas été appliquées. Les rapports annuels précédents ont rendu compte d'un certain nombre de réalisations. Vient-il s'ajouter à cette liste cette année la mise en place d'un central de traitement des offres pour la banque d'emplois, l'instauration d'un seul secrétariat téléphonique bilingue pour la région métropolitaine de Winnipeg et l'expansion du programme interne de formation linguistique par l'addition de cours axés sur l'enseignement du vocabulaire qui, aux yeux des étudiants, répond le mieux aux exigences de leur poste. De plus, le ministère a fait savoir qu'il procédait actuellement, de concert avec le ministère des Transports et d'autres ministères intéressés, à une analyse détaillée de son aptitude à assurer des services dans les deux langues officielles dans les aéroports au Canada.

MUSÉES NATIONAUX DU CANADA

APPRECIATION

Le public a déposé 13 plaintes contre les quatre institutions qui relèvent de la Corporation des musées nationaux. Il était surtout ques-

Enfin, le ministère semble tenir énormément à l'idée que l'anglais est généralement la langue des affaires; par conséquent, il trouve diffi-

bureaux régionaux.

Par ailleurs, il n'y a pas que des bonnes choses. Ainsi, le ministère a pris peu de mesures, sinon aucune, en vue d'accroître l'usage du français comme langue de travail. Il aurait pu déployer plus d'ingéniosité dans le cas d'une utilisation accrue du français dans les Unités actuelles travaillant en français. Au contraire, il a décidé, semble-t-il, de suspendre toute mesure « en attendant de recevoir du Conseil du trésor des lignes directrices revues à cet égard ». Il convient également de noter qu'Industrie et Commerce n'a pas réellement tenté de réévaluer les exigences linguistiques des postes ou encore le profil linguistique des effectifs des

Le ministère a su régler adroitement les quatre plaintes portées contre lui en 1976. En outre, compte tenu du court laps de temps qui s'est écoulé depuis la formulation en 1976 de nos 23 recommandations dans le cadre de l'étude spéciale, il convient de féliciter le ministère de la diligence dont il a fait preuve dans l'application de certaines d'entre elles. Il a revu sa politique de façon à tenir compte de la plupart, sinon la totalité, des secteurs à problèmes soulevés lors de l'étude spéciale. Le service de révision des textes du ministère (Manuels et Directives — section française) ainsi que le cours portant sur la dynamique de la rédaction peuvent encourager tant les francophones que les diplômés de l'école de langue à utiliser le français beaucoup plus qu'auparavant. En outre, le ministère s'est appliqué à offrir aux employés des cours de formation dans les deux langues officielles et à accroître l'effectif du service des traductions; actuellement, il tente de réunir sous une « couverture bilingue » les versions des formulaires publiés séparément dans l'une et l'autre langue, initiative qui débord de manifestement la portée de la recommandation relative à ce sujet.

APPRECIATION

INDUSTRIE ET COMMERCE

Bref, la GRC trouve peut-être toujours son homme, mais n'a pas encore tout à fait saisi jusqu'ici ce qu'est le « bilinguisme ».

Solliciteur général depuis 1975. De plus, l'application de quelques-unes des recommandations importantes frise la stagnation. Enfin, il semble qu'en 1976, peu de nouvelles mesures, sinon aucune, aient été prises relativement au programme d'application, à la formation linguistique, aux cours de formation et de perfectionnement, au service de traduction et à la langue des communications internes et avec le public.

faire connaître le vocabulaire de travail utilisé dans des domaines particuliers. Dans le cadre de ce programme, les fonctionnaires ont à leur disposition des moniteurs pour les aider à adapter le vocabulaire spécialisé qu'ils ont acquis aux besoins particuliers de leur poste et de leur milieu de travail. De plus, à la demande des ministères et pour satisfaire les besoins qui leur sont propres, le Bureau des langues organise des cours à l'intérieur des ministères. Les titulaires qui occupent des postes unilingues ou ils travaillent dans une autre langue que leur première langue officielle, peuvent profiter de ces deux méthodes. C'est à l'employé en cause à demander cette aide par l'intermédiaire du conseiller en bilinguisme de son ministère. Après avoir reçu cette formation donnée par le Bureau des langues, il est évident que les fonctionnaires devront continuer à se perfectionner activement dans leur seconde langue, à la fois dans leur milieu de travail, par l'acquisition permanente de vocabulaire spécialisé, et dans leur milieu social.

Le Commissaire a transmis l'information ci-dessus au ministère de l'Environnement et a remercié la Commission de la fonction publique de sa collaboration.

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

APPRÉCIATION

Huit plaintes ont été réglées rapidement en 1976 grâce à une assez bonne collaboration de la GRC; toutefois, cette dernière témoigne d'une lenteur excessive à mettre en application nos recommandations.

Des 30 recommandations formulées en 1974, seules cinq ont été mises en œuvre; vingt ne sont toujours que partiellement appliquées alors qu'aucune mesure n'a été prise au regard de la recommandation 3 relative à l'établissement et à la diffusion d'une déclaration de principe. Enfin, la recommandation qui touche la formation linguistique des recrues n'a plus lieu d'être appliquée puisque la « troupe bilingue » n'existe plus.

La GRC, toutefois, a réalisé quelques progrès encourageants. Ainsi, le conseiller en bilinguisme et le chef de la Direction des langues officielles de cet organisme ont rendu visite aux bureaux régionaux et tenu des séances d'information à l'intention du personnel. Les recrues désireuses de recevoir une formation linguistique en vue d'occuper des postes bilingues peuvent désormais subir les tests de connaissances et d'aptitudes linguistiques. La GRC travaille actuellement à la création, au sein de la Direction des langues officielles, d'un bureau de vérification chargé de surveiller l'application de la Loi et de sa politique de bilinguisme. Ce bureau formulerait aussi des recommandations et effectuerait au besoin un travail de suivi.

Il est malheureux de constater que pour quelque raison, le projet de déclaration de principe de la GRC est demeuré sur le bureau du

de la fonction publique (CFP) puisse bientôt offrir une formation linguistique aux titulaires de postes bilingues (en particulier à ceux qui se trouvent en place avant l'identification des postes) afin qu'ils puissent améliorer leur connaissance de la langue seconde.

Le Commissaire a porté ce problème à l'attention de la CFP et a demandé ce que l'on pourrait faire pour encourager les fonctionnaires à acquérir la connaissance courante de l'anglais ou du français nécessaire dans leur travail et les inciter à dépasser le niveau linguistique minimum exigé dans la catégorie à laquelle ils appartiennent. Ce problème ne touchait pas seulement les ULF actuelles (que l'on a nommées par la suite UTF, unités travaillant en français) mais risquait aussi d'être un obstacle à la création de nouvelles unités en certains secteurs.

La Commission de la fonction publique a reconnu que la plainte « était plus que justifiée. C'est à la suite d'un changement dans le statut linguistique d'un poste que le titulaire s'était trouvé devant une nouvelle situation; or, en ce cas, il conserve certains droits sur le poste ».

Aux questions posées par le Commissaire, la CFP a proposé trois solutions interdépendantes. On trouve la première au paragraphe 14 de la circulaire du Conseil du trésor n° 1975-111 du 25 septembre 1975, laquelle établit que : « . . . les employés qui ne rencontrent pas les exigences linguistiques de leur poste dans une UTF identifiée auront la possibilité :

- a) d'être nommés à un autre poste . . .
- b) d'entreprendre leur formation linguistique . . . (sur une base prioritaire) . . . pour une période maximale de 12 mois, ou de 6 mois dans le cas de personnes reconnues bilingues pour un poste bilingue mais devant relever leur niveau de connaissance linguistique du français; ou
- c) s'ils refusent une nomination à l'extérieur de l'UTF ou la formation linguistique ou si, après une telle formation, ils ne réussissent pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste, ils peuvent demeurer dans ce poste . . . »

En ce qui concerne la deuxième solution, la Commission de la fonction publique, prenant en considération les connaissances linguistiques qui peuvent être acquises au cours du travail, a établi un nouveau test pour déterminer le niveau minimum de connaissance de la langue seconde qui est nécessaire pour les postes « français essentiel » et « anglais essentiel ».

Finalement, la Commission de la fonction publique a donné de la troisième solution la description suivante :

En outre, pour répondre à des besoins spécifiques, la Commission, grâce au programme de cours spéciaux, offre des cours consacrés uniquement à

Le Commissaire a saisi de la question le ministère de l'Environnement; ce dernier a confirmé la plainte et dit souhaiter que la Commission

Parlement de 1973 et aux directives du Conseil du trésor.

le Commissaire a cependant décidé de la poursuivre parce que le ministre, en cette occasion, n'avait pas agi conformément à la Résolution du Parlement. Il n'avait donc plus de raison de s'intéresser à l'enquête mais avait quitté la Fonction publique pour occuper un autre poste dans une firme privée. L'avis de renvoi a été annulé par la suite mais le plaignant poste et, par conséquent, vous ne remplissez pas vos fonctions de façon démontre que vous ne répondez pas aux exigences linguistiques de votre Québec lui a signifié son congé en ces termes : « Votre évaluation En septembre 1974, le Surintendant régional des services généraux

ture possible était à Inuvik; il a dû refuser pour des raisons familiales.

poussée. Le plaignant a donc demandé sa mutation mais la seule ouverture possible était à Inuvik; il a dû refuser pour des raisons familiales.

pas pu le faire accepter à des cours de formation linguistique plus son travail convenablement. Comme il était déjà bilingue, le ministère n'a compte que sa connaissance du français ne lui permettait pas d'accomplir française (ULF); le plaignant, soutenu par son chef, s'est alors rendu été par la suite identifié « français essentiel » dans une unité de langue sait les conditions linguistiques exigées (niveau 2). Ce poste, cependant, avait été nommé en mai 1973 à un poste bilingue pour lequel il remplissait Le plaignant, qui était entré au service météorologique en 1966,

qu'il ne répond pas aux exigences linguistiques de son poste.

Un technicien anglophone du service météorologique de St-Hubert, près de Montréal, se plaint au Commissaire qu'il a été congédié parce

Dossier n° 3251 — Du bilinguisme à l'unilinguisme : établissement de nouvelles exigences linguistiques pour un poste donné

PLAINTES

Malgré quelques progrès accomplis par le ministère, il n'est guère encourageant de constater que ce dernier n'a toujours pas réglé un certain nombre de questions. Les motifs et les excuses invoqués avaient tous déjà été entendus. Toutefois, le bulletin interne du SFA, Zéphir, est une ligne téléphonique reliée au bureau régional de Toronto où un Centre à Toronto peuvent obtenir des renseignements en français grâce à personnel bilingue est en devoir de 8 h à 16 h les jours de semaine. Des raisons budgétaires expliqueraient, semble-t-il, la réticence du ministère à affecter à ce centre un personnel bilingue. A notre avis, l'argent consacré au recrutement d'une personne bilingue ne pourrait qu'entraîner une amélioration des services.

compliqués, par exemple la langue de travail au sein de la Section de la lithographie du Service de la production des cartes, les publications ministérielles (à caractère scientifique et technique) unilingues anglaises, les annonces publicitaires publiées par le ministère dans les journaux anglais exclusivement, a non seulement exigé plus de temps, mais a

La diffusion des publications techniques dans les deux langues officielles est un épineux problème avec lequel le ministère ne cesse de se débattre. Cette question est abordée au chapitre II du présent rapport; l'exposé que nous en faisons devrait aider le ministère à prévenir les plaintes en ce domaine.

Quant aux réalisations concrètes, les lecteurs seront heureux d'appréhender que le ministère dispense actuellement plusieurs cours pratiques en vue d'amener les employés des catégories scientifique, professionnelle et technique à faire un meilleur usage de leurs connaissances linguistiques. Deux de ces cours sont dignes de mention : le français comme langue de travail — un cours de phonétique, de correspondance administrative et d'accueil téléphonique auquel sont inscrits 80 étudiants; et un cours de recyclage (grammaire et composition) réservé essentiellement aux francophones (environ 60 étudiants) qui, habitués à travailler en anglais, éprouvent quelques difficultés à écrire en français.

ENVIRONNEMENT

APPRECIATION

Mil neuf cent soixante-seize a donné lieu au règlement de 25 plaintes. Celles-ci portaient, entre autres, sur l'envoi d'une lettre en anglais à un francophone, un cours de météorologie dispensé en anglais seulement, l'absence de français au Bureau météorologique d'Ottawa, une publication exclusivement en anglais, la mauvaise qualité du français dans un communiqué de presse et, enfin, l'obligation, pour un francophone titulaire d'un poste où le français est essentiel, de travailler à un texte anglais. En règle générale, sinon en tout temps, le ministère fait preuve de diligence et d'efficacité dans le règlement des plaintes.

Des 45 recommandations faites au Service de l'environnement atmosphérique (SEA) en 1972, seules 31 ont été intégralement mises en œuvre; douze ont été partiellement appliquées alors qu'aucune mesure concrète n'a été prise au regard de deux. On estime enfin que les neuf recommandations touchant la Direction des pêches à Moncton ont été finalement mises à exécution.

APPRECIATION

Les plaintes auxquelles ont donné lieu plusieurs élections partielles en 1976 montrent que notre réforme linguistique ne s'est pas encore ralliée tous les suffrages. Le Bureau du directeur général des élections n'a toujours pas réussi à appliquer intégralement une seule des recommandations demeurées en suspens depuis notre rapport annuel de 1975. Ainsi, il n'a donné pleinement suite qu'à sept des 16 recommandations formulées en 1972. Trois recommandations relatives aux avis, affiches et listes électorales bilingues ainsi qu'au choix de l'imprimeur continuent d'être partiellement mises en œuvre. L'application des six autres recommandations semble être subordonnée au bilinguisme individuel des milliers de travailleurs aux élections sur lesquels le directeur général des élections n'exerce pas de contrôle direct — présidents d'élection, recenseurs, réviseurs et toute autre personne nommée par les différents partis politiques. D'ailleurs, ces changements dépendent des modifications à la Loi électorale du Canada.

Il faudra surmonter ces deux obstacles, aussi réels que pénibles, si l'on veut assurer aux citoyens l'exercice de tous leurs droits civiques aux prochaines élections.

Malheureusement, le Bureau du directeur général des élections semble avoir abandonné l'idée — qu'il avait d'ailleurs abordée avec le Bureau du Commissaire — de mettre en place un secrétariat téléphonique automatisé, chargé de dispenser des services dans les deux langues officielles dans les régions qui ne disposent pas d'un personnel bilingue. Malgré ces difficultés, le Bureau du directeur général des élections continue d'offrir un merveilleux exemple de ce que l'intelligence, l'imagination et la bonne volonté peuvent accomplir pour assurer la bonne marche de la réforme linguistique.

ÉNERGIE, MINES ET RESSOURCES

APPRECIATION

C'est la première fois depuis notre Troisième rapport annuel que nous portons un jugement sur la performance linguistique du ministère.

Sur la foi des renseignements obtenus, il semble que 1976 ait été une année plutôt trouble. Dix-sept plaintes ont été réglées pendant cette période. Le ministère a fait preuve de diligence dans les cas relativement simples et réagit de façon positive. Par ailleurs, l'instruction des cas

Au cours de l'année écoulée, 26 plaintes ont été portées contre le ministère : une douzaine concernait la langue de travail alors que les autres avaient trait aux services au public. A nouveau, les plaintes au sujet de la langue de service visaient particulièrement les écrits, les avis, les formulaires et les documents, la qualité des textes français et l'occupation par un unilingue d'un poste exigeant des rapports avec le public; quelques plaintes se rapportaient à la formation linguistique et à la langue de surveillance.

Bien qu'il ne tarde jamais à répondre au désir du Bureau d'instruire une plainte ou à fournir des justifications, le ministère a, dans un certain nombre de cas, donné des explications qui, au mieux, étaient nébuleuses et, au pire, embrouillées. On a mis un an à régler une plainte peu complexe. De plus, quelques réponses reçues ont indiqué que certains secateurs du ministère ne saisissaient pas très bien l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Malgré l'attitude généralement positive adoptée par le ministère, le temps consacré à la recherche de solutions et l'originalité de ces dernières ont parfois déçu.

Toutefois, nous sommes heureux de constater que le ministère attend avec impatience les résultats de l'étude spéciale actuellement en cours — il cherche même à en anticiper les conclusions de manière à hâter une meilleure observation de la Loi. Dans l'intervalle, il pourrait toujours prendre les dispositions nécessaires pour s'assurer que les politiques en vigueur qui ne sont pas respectées, le plus souvent involontairement mais parfois de plein gré, le soient. La fréquence des plaintes de même nature semble indiquer l'existence d'une faiblesse au niveau du contrôle de l'application de la Loi.

ETUDE SPECIALE

Le Commissaire a entrepris en février 1976, avec la bénédiction du ministère, une étude d'ensemble des Forces armées du Canada et de l'élément civil du ministère. Après avoir réalisé une certaine d'entrevues au quartier général de la Défense, à Ottawa, le groupe d'étude a visité un certain nombre de bases militaires, au Canada et en Europe, et y a mené quelque deux cents entrevues additionnelles. La cueillette des renseignements a pris fin en novembre; le rapport de l'étude est prévu pour le premier trimestre de 1977.

sonnel, les cours de perfectionnement professionnel, l'information sur les cours dispensés par la CFP et le règlement des plaintes. Quelque 24 recommandations sont actuellement appliquées à des degrés divers alors que celle portant sur le règlement sur les marques de commerce n'a fait l'objet d'aucune mise en œuvre. En outre, le ministère estime que les deux recommandations touchant la consultation avec les syndicats et la sécurité d'emploi n'exigent pas pour l'instant l'adoption de mesures spéciales de sa part et qu'il ne serait pas judicieux de donner effet à la recommandation concernant les Règles régissant la faillite.

Le ministère a révisé sa déclaration de principes en matière de langues officielles, qu'il a assortie d'un programme de mise en œuvre, et désigné la plupart des centres de responsabilité. Il a distribué le document à tous ses employés en octobre 1976 et tenu régulièrement des séances d'information.

Parmi les autres améliorations apportées par le ministère, mentionnons les cours internes de langue et de maintien de l'acquis dispensés aux employés afin de répondre aux besoins de l'administration centrale et des bureaux régionaux, les dispositions prises en vue d'assurer la mutation des employés desirant améliorer leurs connaissances de la langue seconde, la création d'un poste de rédacteur français afin de favoriser une meilleure qualité des textes français, l'octroi de subventions aux institutions d'enseignement au sein desquelles il sera possible de recruter de nouveaux employés et l'organisation d'une exposition d'ouvrages en français.

Toutefois, en raison d'effets restreints et de l'absence de pouvoirs au niveau administratif, la Direction des langues officielles ne peut exercer une activité de contrôle et de surveillance efficace. En outre, le populaire programme d'information du ministère, ROTO, ne rejoint malheureusement pas les deux collectivités linguistiques dans la langue officielle de leur choix. Le fait que certains lecteurs de The Canadian et du Weekend Magazine soient de langue française ne devrait pas empêcher le ministère de se rendre compte qu'il ne peut atteindre une proportion importante de francophones en milieu minoritaire, s'il restreint son programme d'information à des revues du genre. Un tel programme, diffusé dans les hebdomadaires de langue française publiés dans les régions hors Québec qui ne sont pas touchées par les organes d'information couramment utilisés, ne créerait pas, comme le croit le ministère, « une demande artificielle ». Il permettrait tout simplement au ministère de répondre à une demande réelle, bien qu'actuellement silencieuse, et de mettre pleinement en application l'article 10 de sa propre politique sur les langues officielles. Il apparaît donc clairement que le ministère doit se montrer plus soucieux de respecter intégralement les objectifs de la Loi sur les langues officielles.

Des 37 recommandations faites par le Bureau du Commissaire en 1975, le ministère en a mis neuf en œuvre seulement. Celles-ci touchaient la politique en matière de bilinguisme et le programme de mise en œuvre, l'information du personnel, les délégations aux conférences internationales, les expositions, la correspondance, les services du per-

En 1976, trois plaintes seulement ont dû être réglées. Le ministère a collaboré de façon satisfaisante et apporté des solutions constructives aux problèmes soulevés.

APPRECIATION

CONSOMMATION ET CORPORATIONS

Au chapitre premier, nous proposons au gouvernement de créer un « ministère de l'Égalité linguistique » étroitement rattaché au Bureau du Conseil privé. Advenant l'institution de ce nouvel organisme qui serait chargé d'énoncer les grandes orientations et d'assurer le contrôle de la réforme linguistique, l'expérience et le dévouement des nombreux « linguocrates » du Conseil du trésor constitueraient certes une base solide sur laquelle s'appuyer.

Si le gouvernement décide de concrétiser son intention de confier plus carrément aux ministères la charge de mener à bien la réforme linguistique, le succès de cette initiative dépendra grandement de l'aptitude du Conseil à fournir, avec quelque à-propos, un ensemble de directives et de lignes de conduite, bien structurées et d'une grande portée, qui toucheraient « tous les aspects du service au public et des droits des employés en matière de langue de travail » ainsi que l'obligation pour les ministères de rendre compte.

Le Conseil a pris un certain nombre de dispositions relativement à la désignation des postes, à la formation en langue seconde et à la formation professionnelle; toutefois, ces mesures semblent encore quelque peu fragmentaires et sans grande suite. Quant au système de contrôle que le Conseil entend mettre sur pied pour suivre la bonne marche de nos recommandations aux ministères et organismes fédéraux, il devra se garder de l'alourdir inutilement, auquel cas il produira beaucoup de paperasserie et relativement peu de résultats concrets.

Le Conseil a pris un certain nombre de dispositions relativement à la désignation des postes, à la formation en langue seconde et à la formation professionnelle; toutefois, ces mesures semblent encore quelque peu fragmentaires et sans grande suite. Quant au système de contrôle que le Conseil entend mettre sur pied pour suivre la bonne marche de nos recommandations aux ministères et organismes fédéraux, il devra se garder de l'alourdir inutilement, auquel cas il produira beaucoup de paperasserie et relativement peu de résultats concrets.

des langues officielles du Conseil, le français est utilisé très fréquemment et sans réserve au sein de cette direction dans les réunions, le travail écrit, et les communications entre la direction et le personnel. Cette situation, ainsi qu'une participation accrue des francophones à l'activité de la plupart des autres directions, témoignent d'une encourageante ouverture d'esprit de ce bastion traditionnellement anglophone.

Il convient de noter que dans son rapport, Le monde du travail (Livres III, 1969, p. 158), la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme constatait qu'au Conseil du trésor, « presque tout le travail écrit s'effectue en anglais ». En 1976, selon la Direction

Les dix plaintes instruites en 1976 concernaient notamment l'absence de service téléphonique en français, la mauvaise qualité du français dans une lettre et un échange de correspondance entre deux fonctionnaires francophones en anglais (de quoi faire retourner Molière dans sa tombe !). Dans l'ensemble, le Conseil du trésor a réglé ces plaintes de façon satisfaisante; dans un cas, cependant, le règlement a pris un peu plus de deux ans.

Au cours de l'année, le Conseil du trésor a adopté, à l'égard de la réforme linguistique, plusieurs mesures encourageantes. Il y est parvenu grâce aux consultations qui se sont déroulées entre sa Direction des langues officielles et ses divers autres services sur des questions touchant, entre autres, les instruments de travail, les conférences, le perfectionnement professionnel et, de façon générale, le contrôle de toutes les demandes de crédits directement ou indirectement liées à la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles. Ces consultations ont amené l'énoncé de nouvelles lignes directrices relatives aux services du gouvernement fédéral à l'étranger, une multiplication des initiatives du Conseil en matière d'information et l'avancement des travaux en vue de parachever le Manuel du Programme de symbolisation fédérale. Enfin, le Conseil a entrepris de contrôler la mise en œuvre des recommandations de notre Bureau aux ministères et organismes fédéraux. Il convient toutefois de souligner que le Conseil n'entend suivre de près ces recommandations que dans les seuls cas où elles traitent de questions de politique générale et sont conformes à ses propres objectifs et directives.

APPRECIATION

CONSEIL DU TRÉSOR

Le Commissaire a jugé que ces mesures étaient satisfaisantes et a fermé le dossier.

Commissaire.

également attiré l'attention des directeurs sur la recommandation du officiel que choisit le public ». Dans cette même note, le Président a entre les fonctionnaires et le grand public (. . .) se font dans la langue publique fédérale » qui prévoit que « les communications orales et écrites (Conseil du trésor) intitulée « La langue de travail dans la Fonction employées se conformément aux directives de la circulaire n° 1975-112 généraux de la Commission, leur demandant de veiller à ce que leurs

Un contribuable anglophone reçoit de la Commission de la fonction publique des formules bilingues remplies, en grande partie, en français seulement.

L'enquête a révélé que la CFP interprétait la Loi sur les langues officielles d'une façon curieuse. Elle affirmait qu'un employé, dans ce genre de situation, devrait avoir le droit d'utiliser la langue de son choix, indépendamment de celle du destinataire.

Tel n'était pas l'avis du Commissaire. D'après les dispositions de la Loi, c'est le public qui a le choix de la langue et non l'institution fédérale. L'employé aurait dû essayer de déterminer la langue officielle du destinataire avant de remplir ces formules. Le Commissaire a ajouté que si cette tentative s'avérait infructueuse (éventualité fort improbable), les formules devraient être remplies dans les deux langues officielles.

La CFP ne partageait pas ce point de vue et a déclaré que ce raisonnement relevait de l'absurde. Elle a ajouté qu'en voulant se conformer aux procédures proposées par le Commissaire, la CFP ferait perdre à ses employés un temps précieux et alourdirait un système déjà surchargé.

Ces remarques ont amené le Commissaire à souligner un point essentiel : lorsqu'une institution fédérale doit communiquer avec le public, elle doit le faire dans la langue choisie par la personne à qui elle s'adresse. De ce point de vue, il existe une distinction très nette entre cette obligation imposée à l'institution et le droit de chaque employé à travailler dans la langue de son choix, bien que ces deux principes puissent aller de pair. Le Commissaire a toutefois ajouté qu'un employé ne pouvait pas refuser de servir le public dans la langue de ce dernier, lorsqu'il était capable de le faire. Par conséquent, il a maintenu que la CFP, avant de remplir la formule en question, aurait dû tenter de déterminer la langue du destinataire.

Il a donc recommandé à la Commission

de s'efforcer, avant d'envoyer de la correspondance, y compris des formulaires, de déterminer la langue officielle choisie par le correspondant à qui elle s'adresse et, par la suite, de respecter cette préférence; dans les cas relativement rares où ce renseignement ne peut être obtenu, d'envoyer la correspondance ou les formulaires dans les deux langues officielles.

Le Commissaire a estimé que les possibilités de perdre du temps et de faire double emploi étaient à peu près nulles.

Suite à cette recommandation, le Président de la Commission de la fonction publique a adressé une note de service à tous les directeurs

La CFP n'a donné suite qu'à six des 18 recommandations que le Bureau a formulées en 1974 à la suite d'une étude spéciale. Elles portent sur un répertoire central des candidats, la composition linguistique des comités de sélection, le Programme « cours et affectation de perfectionnement » et les cours du Bureau de perfectionnement et de formation du personnel. La CFP semble cependant avoir progressé dans l'application de dix autres recommandations que l'on disait, en 1975, avoir été en partie satisfaites. Les deux dernières, selon toute apparence, ont été négligées. Il reste que la Commission n'a pas su respecter certains délais. Dans les secteurs de la dotation et de la formation, les efforts de la CFP en vue d'offrir aux deux groupes linguistiques des chances égales laissent entrevoir des résultats intéressants. A la suite des recommandations de 1974, la Commission a commencé à prendre des mesures pour obtenir des données comparatives sur les aptitudes linguistiques des postulants afin de surmonter, grâce à une brochure d'information, la préjudice répugnance des francophones à s'installer dans la région d'Ottawa-Hull et d'attirer dans la Fonction publique les étudiants pourvus du bagage linguistique nécessaire. De plus en plus, les cours de perfectionnement du personnel sont dispensés tant en français qu'en anglais et l'on vient de terminer une étude sur la corrélation entre les tests des écoles de langue et l'examen de connaissance de la langue. On espère que toutes ces mesures permettront à la bureaucratie fédérale d'être de plus en plus apte à satisfaire aux exigences de la Loi sur les langues officielles.

Malgré l'attitude généralement positive de la CFP, il faut cependant bien constater que, cette année encore, elle tend malheureusement à remplacer une action rapide et efficace par des discussions portant sur des questions de compétence et de procédure. Par exemple, la Commission semble chercher à amenuiser les obligations linguistiques que lui impose la Loi sur l'emploi dans la Fonction publique au lieu de mettre sur pied un programme complet pour surveiller la mise en œuvre et la bonne marche des réformes engendrées par la Loi sur les langues officielles. De plus, elle a tendance à s'en remettre beaucoup trop à l'initiative des diplômés des cours de langue. On attend d'eux qu'ils adaptent le contenu du cours aux véritables exigences linguistiques de leurs postes, même s'ils ont besoin d'une formation particulière ou hautement spécialisée pour remplir leurs fonctions.

Si la CFP a contribué de façon appréciable à la réforme linguistique, il faut néanmoins convenir que, par son manque de vigueur dans la mise en œuvre de certaines de nos recommandations, elle s'est cantonnée dans le rôle d'un torero flapi.

La Commission pourrait peut-être ranimer son enthousiasme en se laissant aller à la rêverie : elle y verrait alors son pâturage transformé en ferme d'élevage.

qui nous ont donné des visions de naufrage, mentionnons : l'absence d'écrits et d'avis en français, la mauvaise qualité du français et une publication, « How Canada Got Its Capital », disponible en anglais seulement.

En règle générale, toutefois, la CCN a manifesté un bon esprit de collaboration et réglé avec diligence les problèmes relevés même si nous avons dû l'aiguillonner dans deux cas au moins qui n'ont été résolus qu'au bout d'un an.

Le nouveau « Capitaine » de la CCN dispose d'une excellente nacelle. Encore faudrait-il éviter que le public puisse insinuer que la Commission est « en pagaie » dans le domaine du bilinguisme.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

APPRECIATION

Si le « mérite » est la vache sacrée de la Commission de la fonction publique (CFP), personne ne pourra soutenir que cette dernière ne professe pas le même respect « bœuf » pour la réforme linguistique. Au cours des années, en effet, la question linguistique à la Commission a revêtu des allures, tantôt de corrida, tantôt de rodeo, mais jamais, jusqu'à présent (en 1976), ne l'avait-on considérée comme un paisible pâturage.

La Commission réagit toujours rapidement lorsqu'elle reçoit des plaintes, mais elle prend son temps pour donner suite à certaines recommandations primordiales, notamment celles qui ont trait à l'établissement d'un programme efficace d'application et de contrôle, à l'adaptation de la formation linguistique aux exigences particulières des postes et à une meilleure corrélation entre les tests et les méthodes utilisées dans ses écoles de langue et l'examen de connaissance de la langue (ECL).

En 1976, on a réglé 38 plaintes mettant en cause la Commission. Seize d'entre elles ne comportaient aucune infraction à la Loi sur les langues officielles. La plupart portaient sur la formation linguistique, les examens de connaissance de la langue, la correspondance et les formulaires. Les autres concernaient les services de téléphone et de réception, ainsi que les modalités d'embauche.

En général, il y a lieu de se réjouir de la collaboration de la CFP qui a répondu avec diligence et a appliqué des mesures correctives efficaces. Elle s'est assurée en particulier que les fonctionnaires aux prises avec les difficultés que leur valaient leurs résultats à l'ECL soient traités avec équité.

Toujours maître dans l'art de mener la barque bilingue, la CCN a constaté cette année que son embarcation tanguait un peu plus qu'à l'accoutumée : voilà qui explique sans doute le troublant problème posé par l'unilinguisme anglais du bureau de location de canoës du canal Rideau ! Parmi les autres points soulevés dans les 12 plaintes reçues et

APPRECIATION

COMMISSION DE LA CAPITAL NATIONALE

Ces mesures pratiques auront permis à la CAC d'informer la population de la région que ses services sont offerts automatiquement dans les deux langues officielles.

lors de sa prochaine parution en juillet 1977.

4) Enfin, la CAC a fait publier dans *Le Soleil de Colombie* le numéro de téléphone à composer pour rejoindre les employés bilingues. Ce numéro de téléphone sera également inscrit dans l'annuaire téléphonique régional

bureau capable de le servir dans sa langue;

3) La région du Pacifique a procédé à l'installation d'un nouveau système téléphonique « CENTREX » qui reliera entre eux le bureau régional et les cinq bureaux de district de Vancouver. Advenant l'absence de personnel bilingue dans un des bureaux de district, il sera possible de transmettre immédiatement l'appel d'un prestataire parlant français à un autre bureau capable de le servir dans sa langue;

2) Le directeur général de la région du Pacifique a demandé que les noms et numéros de téléphone des employés bilingues soient affichés dans chacun des bureaux de district de Vancouver et que chaque agent préposé aux renseignements en ait une copie;

1) Les employés unilingues anglais ont reçu instruction de transmettre les demandes de services en français à un employé bilingue;

Au terme de l'instruction, la CAC, après avoir informé le Commissaire que le bureau en question comprend trois employés bilingues et qu'un autre poste bilingue est en voie d'être doté, a pris les mesures suivantes pour améliorer la situation :

La plaquante suggère que les noms et numéros de téléphone des deux agents bilingues soient affichés à ce bureau et même qu'ils soient publiés dans *Le Soleil de Colombie*.

Elle ajoute, de plus, qu'elle reçoit toute sa correspondance en anglais. Elle attendra une heure et demie avant de se faire servir en français. L'amener à utiliser le peu d'anglais qu'elle connaît. La plaquante doit ver. On lui conseille de se rendre sur place où une employée tente de

Le Commissaire, tout en instruisant la première partie de la plainte, a demandé à la CAC de lui expliquer comment une personne pouvait être disponible pour un travail alors qu'elle devait justement acquérir les rudiments d'une langue pour avoir des chances d'obtenir du travail.

La Commission a répondu que la disponibilité du prestataire pour le travail est un des facteurs sur lesquels repose l'admissibilité aux prestations. Le fait qu'une personne soit unilingue ne constitue pas en soi une restriction, mais si une personne unilingue insiste pour obtenir un travail dans la seule langue qu'elle connaisse dans une région où de telles possibilités d'emploi sont inexistantes, elle ne peut être considérée comme satisfaisant au critère de disponibilité pour travailler.

La loi et les règlements sur l'assurance-chômage prévoient le paiement de prestations aux personnes qui doivent suivre des cours de formation pour se trouver un emploi; comme les dispositions de cette loi ne spécifient pas le genre de formation, elle n'exclut donc pas la formation linguistique. Il faut toutefois que ces cours soient reconnus par la Commission, ce qui n'a pas été le cas pour les cours d'anglais suivis par les plaignantes. Elles ont donc été jugées inadmissibles aux prestations.

Suite à ces plaintes et à cause des problèmes plus vastes qu'elles ont fait surgir, la CAC, après une étude de la situation, a annoncé au Commissaire qu'elle réviserait sa politique et qu'elle modifierait les critères d'admissibilité aux prestations pour les personnes qui sont dans l'obligation d'apprendre une langue pour obtenir un emploi. Selon ces nouveaux critères, une personne qui désire suivre un cours de langue qui n'est pas donné par un organisme reconnu par la Commission pourra avoir droit aux prestations à condition d'obtenir une recommandation favorable de son conseiller en main-d'œuvre et de démontrer que ce cours de langue lui facilitera la tâche pour se trouver un emploi. L'admissibilité aux prestations est cependant limitée aux prestataires qui ont un motif valable de déménager dans une région où l'autre langue officielle est la langue de travail : « Le prestataire qui aurait déménagé pour suivre son conjoint ou sa famille aurait droit aux prestations, mais celui qui serait allé s'installer dans une autre partie du Canada pour apprendre l'autre langue officielle y perdrait droit » (directives révisées du 18 octobre 1976). La CAC a envoyé au Commissaire une copie des nouvelles lignes directrices.

Grâce à cette mesure, la Commission a pu introduire une réforme utile qui va tout à fait dans le sens d'une application éclairée de l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

Dossier n° 4535 — Absence de services en français

Une francophone se voit refuser tout service téléphonique en français à un bureau de la Commission d'assurance-chômage (CAC) à Vanco-

Deux dames francophones rapportent au Commissaire qu'elles ne peuvent obtenir de services en français au bureau de la Commission d'assurance-chômage (CAC) de Dartmouth, en Nouvelle-Ecosse. De plus, on leur refuserait des prestations pendant qu'elles suivent des cours d'anglais, dont la connaissance leur est pourtant indispensable pour se trouver du travail, sous prétexte qu'elles ne sont pas « disponibles » pour travailler.

Dossier n° 3585 — Absence de services en français et refus de prestations à des unilingues

PLAINTES

Quelques problèmes subsistent cependant en ce qui concerne l'apit-tude de la Commission à offrir des services dans les deux langues officielles. Il conviendrait en particulier de surveiller la qualité du français dans les communications écrites ainsi que d'améliorer et de contrôler davantage les services téléphoniques et d'accueil.

La Commission a créé un nouveau poste dont le titulaire est chargé de mettre au point un programme d'information à l'intention des employés. De plus, elle a mis sur pied à Belleville des cours spéciaux de langues et de perfectionnement professionnel destinés aux employés qui ont terminé avec succès leur formation linguistique. Enfin, la Commission a fait installer un réseau téléphonique (Centrex) reliant le bureau de la région du Pacifique à Vancouver à ses bureaux de district de Richmond, de Vancouver Nord, de Howe Sound, de Burnaby, de Vancouver Sud, de Coquitlam et de New Westminster.

La Commission a créé un nouveau poste dont le titulaire est chargé de mettre au point un programme d'information à l'intention des employés. De plus, elle a mis sur pied à Belleville des cours spéciaux de langues et de perfectionnement professionnel destinés aux employés qui ont terminé avec succès leur formation linguistique. Enfin, la Commission a fait installer un réseau téléphonique (Centrex) reliant le bureau de la région du Pacifique à Vancouver à ses bureaux de district de Richmond, de Vancouver Nord, de Howe Sound, de Burnaby, de Vancouver Sud, de Coquitlam et de New Westminster.

appliquées.

efforts qui s'imposent, ces recommandations pourraient être aisément automatiques des services bilingues. Si la Commission déployait les trage, bilingues, à un programme de mise en œuvre et à la prestation trois autres recommandations importantes ont trait aux conseils d'arbit-fait preuve lors de la résolution d'autres problèmes linguistiques. Les donne pleinement effet — compte tenu surtout de l'habileté dont elle a faciles à régler, à l'heure actuelle, la Commission devrait leur avoir questions de correspondance et de services téléphoniques relativement restent et qui sont partiellement mises en œuvre, deux touchent au public et les services de coordination. Des 5 recommandations qui consultation avec les syndicats, la publicité, les renseignements destinés préférences linguistiques du public, les écritureaux, avis et publications, la cation des postes, l'information destinée au personnel, la traduction, les étant pleinement appliquées. Ces recommandations concernent l'identi-

APPRECIATION

La CCT a rédigé le projet du « Guide du bon usage de la traduction » et collaboré plus étroitement avec la Commission de la fonction publique au recrutement annuel des diplômés en économie des universités francophones. En outre, elle a manifesté un remarquable esprit de collaboration au cours de l'instruction des plaintes par le Bureau.

Toutefois, la CCT a négligé de mettre en œuvre la plupart des 23 recommandations formulées par notre Bureau en 1974. Il nous est très difficile de souligner les mesures positives qu'elle a adoptées pour y donner suite; nous pouvons seulement affirmer qu'elle poursuit son travail dans les secteurs mentionnés dans notre dernier rapport. La Commission n'a toujours pas rédigé sa politique de bilinguisme sous sa forme définitive. En conséquence, elle n'a pu la promulguer, ce qui l'a empêchée de donner suite aux recommandations relatives aux devoirs du coordonnateur, à l'information des employés et aux directives concernant les communications internes. La traduction des instruments de travail progresse au pas de tortue. Enfin, la Commission déploie peu d'efforts en vue de promouvoir l'usage du français, soit par l'acquisition d'instruments de travail, soit par la création d'unités travaillant en français (UTF).

COMMISSION D'ASSURANCE-CHÔMAGE

APPRECIATION

Bien que la Commission fasse régulièrement l'objet de plaintes du même genre, il n'en demeure pas moins qu'elle a enregistré des progrès réels depuis notre dernier rapport annuel.

L'an dernier, la Commission a manifesté un excellent esprit de collaboration en trouvant des solutions satisfaisantes aux 24 plaintes déposées. Celles-ci portaient notamment sur une lettre en anglais adressée à un francophone, sur l'impossibilité pour certains employés d'obtenir un congé supplémentaire pour suivre des cours, sur l'absence de services en français et, enfin, sur un questionnaire et une lettre rédigés en anglais seulement. Dans certains cas, les solutions ont nécessité beaucoup trop de temps mais, ces derniers mois, la Commission a fait preuve d'une plus grande célérité.

Des 15 recommandations formulées par le Bureau du Commissaire en 1973, dix (trois de plus qu'en 1975) peuvent être considérées comme

Région du Saint-Laurent de se conformer à la nouvelle politique linguistique

régionale;

(c) d'offrir des cours de rédaction administrative et technique aux francophones qui éprouvent des difficultés à s'exprimer dans la langue française à la suite des politiques linguistiques passées de même qu'aux anglophones désireux de se perfectionner en français;

(d) d'indiquer clairement et suffisamment à l'avance au personnel quelles sont les conditions d'admissibilité et les modalités d'accès à ces cours;

(e) d'informer régulièrement le personnel des possibilités relatives aux cours de langue pouvant être suivis en dehors des heures régulières de travail, selon le mode de remboursement en vigueur, de le tenir au courant des cours assurés sous les auspices de ses propres services et de lui faire part, dans ce contexte, des dispositions de l'article 60 (f) de la Loi (fédérale) de l'impôt sur le revenu;

(f) de voir à ce que tous les cours de français mentionnés ci-dessus soient le plus possible reliés aux tâches à accomplir et au vocabulaire s'y rapportant;

(24) de fixer et de publier une procédure d'évaluation des compétences linguistiques afin d'assurer à la compagnie l'utilisation optimale de ses ressources humaines en vue des tâches à accomplir;

(25) de prendre toutes les dispositions nécessaires (service téléphonique, meilleur usage du téléx, etc.) pour que les services de traduction et de terminologie soient plus accessibles et en mesure de répondre plus rapidement à la demande des employés désireux de rédiger en français;

(26) de continuer d'encourager la collaboration entre les Services de linguistique et les employés de la Région dans le domaine terminologique et d'avertir tout le personnel de cette politique;

CONSULTATION

(27) de consulter les syndicats et de rester en liaison avec eux pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qu'il exigent;

SÉCURITÉ D'EMPLOI

(28) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(29) de continuer d'accorder aux plaintes que le Commissaire aux langues officielles lui signale en sa qualité d'«ombudsman linguistique» toute l'attention qu'elles méritent et de prendre sans tarder à leur égard les mesures qui s'imposent, nonobstant, d'une part, les dispositions prises pour donner suite aux présentations des recommandations ou à tout autre projet et, d'autre part, les échéances qui peuvent s'y rattacher;

PORTÉE DES RECOMMANDATIONS

(30) d'étendre l'application des recommandations ci-dessus, en les modifiant selon le cas, aux services non ferroviaires de la Région du Saint-Laurent, quels que soient leurs liens organiques avec la Société.

(15) de s'assurer que les deux langues officielles soient respectées intégralement tant du point de vue de l'orthographe et de la syntaxe que du bon usage dans toutes les traductions;

Services auxiliaires relevant de la Région du Saint-Laurent

(16) de s'assurer, là où ce n'est pas encore le cas, que les services auxiliaires de la Région du Saint-Laurent (services administratifs, comptabilité, etc.) soient également et en tout temps assurés dans les deux langues officielles au personnel des deux groupes linguistiques;

(17) de réexaminer sans tarder les exigences linguistiques des postes de surveillance, notamment dans les services de comptabilité, afin de permettre aux employés de la Région de travailler en français;

(18) de prendre immédiatement toutes les mesures pour assurer les services de soutien (secrétaires, commis, etc.) dans la langue appropriée et ce, dans tous les cas où l'existence de ces services en français empêche les membres du personnel d'utiliser le français comme langue de travail;

(19) de veiller à ce que la Direction des relations publiques prenne davantage en considération l'élément linguistique lorsqu'il constitue les revues de presse, d'enviesager la possibilité de faire un résumé de chaque article dans l'autre langue officielle afin de se conformer davantage aux dispositions de la Loi;

Services rattachés au siège social

(20) de réaliser, au plus tard le 31 décembre 1977, le bilinguisme institutionnel au sein de tous les services opérant dans la Région du Saint-Laurent mais gérés directement par le siège social en les dotant d'un personnel capable de fournir en français et en anglais tous les services assurés au personnel des administrations régionales;

(21) de poursuivre ses efforts en vue de trouver les moyens de publier en français les catalogues comprenant les nomenclatures de pièces et autres fournitures de même que d'autres textes de base; de fournir au Commissaire, d'ici la fin de l'année 1977, un plan d'action assorti de dates limites à brève échéance;

FORMATION PROFESSIONNELLE ET TECHNIQUE

(22) de s'assurer, d'ici la fin de l'année 1977, que les cours de formation professionnelle et technique soient disponibles en français et que le matériel didactique nécessaire soit aussi disponible dans cette langue aussitôt que possible et avant la fin de l'année 1978, tout en veillant à ce que ces cours soient également offerts dans les deux langues aussi bien au point de vue de la fréquence que des choix des sujets;

SERVICES DE LINGUISTIQUE

(23) (a) d'examiner les besoins en formation linguistique de toutes sortes dans tous les services, en portant une attention particulière aux besoins de formation linguistique des employés du siège social, en vue de faciliter les communications en français;

(b) de modifier les critères d'accessibilité aux cours de français, afin de permettre à un plus grand nombre d'employés qui désirent continuer à travailler dans la

(10) (a) de s'assurer, d'ici le 1^{er} juillet 1977, que les inscriptions permanentes (écriteaux, affiches, tableaux indicateurs et autres manifestations écrites et visuelles) qui seraient encore en anglais seulement soient bilingues et reflètent le statut d'égalité des deux langues officielles;

(b) de faire, dès que possible, les démarches appropriées auprès des organismes régulateurs dans le but d'inscrire les indications techniques sur le matériel roulant du CN dans les deux langues officielles et de fournir au Commissaire, d'ici la fin de l'année 1977, son plan d'action à cet égard, y inclus les échéances fixées;

(c) de veiller à ce que dorénavant tous les avertissements de sécurité au travail présents et futurs soient dans les deux langues officielles, même s'ils sont ou doivent être dans toute autre langue appropriée selon la composition linguistique du personnel;

(11) (a) d'encourager, par tous les moyens possibles, tous ceux qui sont en mesure de rédiger en français de le faire;

(b) de s'assurer que rien dans l'équipement de bureau n'empêche d'écrire en français; ceci comprend, entre autres, les machines à écrire, les timbres de caoutchouc ou autres, etc.;

(c) d'assurer l'usage du français dans l'informatique;

Instruments de travail

(12) de tenir à jour un inventaire minutieux de tous les manuels à usage interne à caractère administratif, scientifique ou technique, de vérifier leur statut linguistique réel, d'établir une liste de priorités et de fournir au Commissaire, d'ici le 31 décembre 1977, un plan d'action assorti d'échéances pour garantir que la version à jour des manuels essentiels et de leurs modifications soit disponible en français au moins aux employés de la Région du Saint-Laurent d'ici le 31 décembre 1978 et que celle des autres manuels le soit au plus tard le 31 décembre 1979; de continuer de s'assurer que tout nouveau manuel et toute modification à l'usage du réseau soient publiés simultanément et toujours disponibles dans les deux langues officielles séparément ou en édition bilingue;

(13) (a) de s'assurer que tous les formulaires internes, bulletins, notes de service, directives, lignes de conduite, etc., soient disponibles en version française ou bilingue d'ici le 30 juin 1977;

(b) d'assurer l'application aussi rapide que possible de cette recommandation en transférant le stock actuel de formules unilingues anglaises dans les régions unilingues anglaises;

(c) d'informer les employés des deux groupes linguistiques de l'existence de ces documents dans les deux langues officielles et faire connaître l'endroit où ils peuvent se les procurer;

(14) de continuer d'examiner, en collaboration avec les fabricants et les distributeurs canadiens et étrangers, la situation relative à la fourniture d'appareils avec des inscriptions ainsi que des guides d'utilisation et d'entretien en français, (à cette fin, le CN pourra se servir du poids de son pouvoir d'achat comme un levier lorsque cela est possible); dans le cas contraire, de prendre les mesures nécessaires pour que ces guides et inscriptions soient dans les deux langues officielles; par la suite, de fournir au Commissaire, pour le 31 décembre 1977, un plan d'action assorti d'échéances afin de s'assurer que les guides et inscriptions essentiels soient en français pour le 31 décembre 1978, et que les autres le soient pour le 31 décembre 1979;

(9) de s'assurer, d'ici la fin de 1978, que le siège social du CN soit capable de communiquer dans les deux langues officielles dans tous les domaines et qu'il prenne les mesures nécessaires pour augmenter sa capacité bilingue afin que les employés de la Région du Saint-Laurent se sentent libres de communiquer en français avec le siège;

Situation générale quant à l'usage des deux langues

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

(8) (a) de prendre l'initiative de présenter aux syndicats les positions de la Société relativement à l'établissement du français comme la principale langue de travail de la Région du Saint-Laurent;

(b) de veiller à inclure, dans les conventions collectives, les droits et obligations linguistiques des parties;

PARTICIPATION DES SYNDICATS

(b) d'évaluer sur une base régulière toutes les initiatives prises dans le domaine des langues officielles au regard de la langue de travail et de prendre, au besoin et sans tarder, les mesures correctives;

(7) (a) de surveiller et de contrôler attentivement l'application de la Loi sur les langues officielles au regard de la langue de travail dans tous les services de la Région du Saint-Laurent, y inclus ceux se rapportant directement au siège social, afin de s'assurer qu'ils répondent à toutes leurs obligations en tout temps;

(6) d'examiner le mandat du personnel chargé de l'activité relative aux langues officielles dans la Région du Saint-Laurent, particulièrement à la langue de travail, et, au besoin, de le redéfinir pour s'assurer que les structures et les ressources à sa disposition lui permettent, avec l'appui des membres de la haute direction de la Société, de jouer pleinement son rôle et ce, en favorisant le respect de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles et l'application des programmes en découlant;

Organisation, surveillance et contrôle

(5) (a) de distribuer, sous une forme bilingue, le texte de sa politique révisée relative aux langues officielles à chaque membre de son personnel actuel, et d'en remettre un exemplaire à tout nouvel employé, en lui précisant la façon de s'y conformer;

(b) d'adapter et de rendre permanent son programme d'information sur la Loi sur les langues officielles à l'intention de son personnel de manière à tenir compte de sa politique linguistique et à en préciser les modalités d'application; de prendre note que le Commissaire et son personnel participent volontiers à des réunions de nature à favoriser la compréhension et l'application de la Loi sur les langues officielles;

Programme d'information à l'intention du personnel

(4) d'employer, sans s'y limiter nécessairement, les constatations, propositions et recommandations contenues dans le présent rapport pour la révision de sa politique en matière de langues officielles et de les intégrer dans son programme de mise en œuvre;

(3) d'établir et de réaliser un programme de mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles au regard de la langue de travail; d'assortir ce programme d'échéances et de désigner, pour chaque point ou activité, les personnes ou organes responsables de son application; de préciser les modalités pratiques garantissant le respect de la Loi; d'incorporer les directives qui en résultent au manuel des procédés et méthodes;

(2) d'informer tous les employés présents et éventuels que la connaissance du français écrit et parlé est une condition d'embauche et de promotion dans la Région du Saint-Laurent au même titre que celle de l'anglais peut l'être ailleurs; dans l'application de cette recommandation, le CN devra continuer de prendre toutes les mesures nécessaires pour trouver, durant la période de transition, des solutions à la fois humaines et justes au problème des employés unilingues anglophones;

(1) de procéder, d'ici le 1^{er} octobre 1977, à la révision de la politique linguistique du CN contenue dans les documents « Guide de la direction, Bulletin n° 19.30. Les langues officielles, mesures visant à assurer l'égalité de leur statut » en date du 27 octobre 1972 et « Politique de bilinguisme du CN dans la Région du Saint-Laurent » en date du 18 mars 1974, afin que la nouvelle politique permette au français de jouir, dans la Région du Saint-Laurent, d'un statut égal à celui dont jouit l'anglais dans le reste du réseau, conformément à l'esprit de la Loi sur les langues officielles;

Révision de la politique linguistique

EN ŒUVRE

POLITIQUE GÉNÉRALE SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET MISE

Commissaire aux langues officielles lui a recommandé :

Afin d'aider le CN à élargir l'éventail des réformes effectuées, le

portée de ceux qui se sont prêtés de si bonne grâce à l'étude. doivent se poursuivre et s'étendre. Cette tâche semble tout à fait à la domaines. Les réformes linguistiques déjà entreprises par la compagnie dans le reste du réseau. Le CN a déjà ouvert la voie dans beaucoup de la Région du Saint-Laurent, d'un statut égal à celui dont jouit l'anglais un certain nombre de réformes pour permettre au français de jouir, dans Nonobstant ces constatations favorables, le CN devra entreprendre

qui sont transmis en français. tiennent en français; les rapports journaliers sur le mouvement des trains d'instruments de travail; les réunions de la direction régionale qui se de plus en plus le français; la traduction, déjà faite ou en cours, internes écrites et orales; des unités où la langue habituelle de travail est à titre d'exemples, l'emploi accru du français dans les communications, dernières années, n'a pas passé inaperçu auprès des employés. Signaux, tions ferroviaires. Le progrès accompli à ce sujet, surtout au cours des l'emploi du français comme principale langue de travail dans ses opérations ferroviaires. Les efforts de la direction de la Région du Saint-Laurent en vue d'encourager langues officielles. Il convient plus particulièrement de mentionner les

L'étude a permis de constater que le CN s'était engagé dans la voie de la réforme linguistique bien avant l'entrée en vigueur de la Loi sur les

Lors de ces rencontres, l'équipe a porté une attention particulière à quatre grands sujets : la politique de bilinguisme du CN dans la Région du Saint-Laurent, la langue des communications internes aussi bien écrites qu'orales à l'intérieur de cette Région et entre celle-ci et le siège social, la formation professionnelle et technique, et la formation linguistique.

L'équipe chargée de l'étude a réalisé plus de 400 entretiens, soit individuellement soit collectives, qui lui ont permis, entre le début de juillet et la fin de septembre 1976, de rencontrer quelques 500 cadres et employés des deux groupes linguistiques.

En réponse à l'invitation du Président-directeur général, le Dr R. A. Bandeen, en date du 7 juin 1976, le bureau du Commissaire a entrepris une étude d'ensemble des différents aspects de la langue de travail dans les opérations ferroviaires de la Région du Saint-Laurent des Chemins de fer nationaux du Canada (CN).

ETUDE SPÉCIALE

Nous espérons que le bilinguisme trouvera place dans ces détails car, en tant que filiale du CN, cette nouvelle corporation de la Couronne tombe sous le coup de la Loi sur les langues officielles, et nous ne voudrions pas laisser passer cette chance inouïe de poursuivre nos visées impérialistes en matière de langue au profit de « Jo tout l'monde ».

Le gouvernement fédéral a récemment mis sur pied une corporation de la Couronne, la Via Rails Limitée, dans le but d'assurer aux passagers de meilleurs services, et a nommé à sa tête le dynamique vice-président de la Région du Saint-Laurent. Il semble que le nouveau président de la compagnie soit d'avis qu'il est important de soigner les détails lorsqu'il s'agit du public voyageur.

deux autres sont restées sans suite. Bien qu'il soit important pour notre Bureau de suivre de près la mise en application de ses recommandations, il n'est pas moins important que le CN respecte entièrement leur objet qui est de l'aider à offrir des services bilingues toujours et partout, mais surtout dans les trains et les hôtels; il pourra y parvenir par une politique d'embauche, la formation linguistique ou une répartition judicieuse de son personnel. Il est hors de doute que le CN a fait des progrès notables mais la répétition des mêmes plaintes, portées par les mêmes personnes, semble indiquer que la compagnie est loin de respecter le sens de nos recommandations.

APPRECIATION

Dans l'ensemble, les efforts du CN pour régler les 25 plaintes portées contre lui en 1976 ont été assez satisfaisants. Les questions soulevées avaient trait par exemple à l'impossibilité d'obtenir des services en français à Jasper, à la gare de Montréal (aie !), dans le train entre Vancouver et Montréal et entre Toronto et Montréal (encore !), au fait que des documents de travail n'existaient qu'en anglais et que des notes de service contenant des renseignements généraux étaient publiées en anglais seulement.

Bien qu'il cherche des solutions à ces problèmes, le CN a parfois tendance à se retrancher derrière des explications trop légales, et il donne l'impression qu'il entend faire le strict minimum, sans plus. Toutefois, cette attitude parcimonieuse n'est pas caractéristique de la compagnie, qui s'est employée bien avant l'adoption de la Loi sur les langues officielles à imprimer un élan à la réforme linguistique, surtout dans la Région du Saint-Laurent. Le résumé ci-dessous de l'étude menée par notre Bureau sur la langue de travail dans cette région met à jour un grand nombre d'initiatives encourageantes ainsi que certains points faibles.

Outre qu'il a formé un comité chargé d'établir les priorités en matière de traduction, le CN poursuit ses efforts en vue de faire traduire tous les panneaux et les imprimés. Par ailleurs, le public peut de plus en plus bénéficier des services téléphoniques et personnels de la compagnie dans la langue de son choix; la compagnie continue aussi d'offrir à ses employés des bandes vidéo et des programmes audio-visuels tels que « Parlez-vous français ? » et « The Jonquière Experience » pour présenter son programme d'immersion en langue française. Le système gratuit Zénith (relevé avec plaisir dans notre Cinquième rapport annuel) a été étendu à neuf des dix provinces et permet aux clients francophones d'obtenir renseignements et réservations en français. De l'avis du CN, le Québec et la Région de la capitale nationale ont suffisamment de ressources bilingues pour ne pas avoir besoin de liaison téléphonique « Inwats ». Le CN a aussi déclaré qu'il y a à Winnipeg suffisamment d'employés bilingues pour répondre immédiatement à tous les appels.

Les lecteurs de nos précédents rapports se rappelleront peut-être que, mise à part l'étude menée sur la langue de travail dans la Région du Saint-Laurent, le CN avait fait l'objet de deux autres études spéciales portant plus particulièrement sur la langue de service : l'une à Moncton et l'autre à l'échelle nationale. La compagnie a mis en application les sept recommandations formulées à la suite de l'étude menée à Moncton (Cinquième rapport annuel, p. 83), mais n'a suivi que cinq des recomman-

On relève parmi les récriminations des citoyens la diffusion d'annonces publicitaires unilingues françaises, la présentation d'un concert pour enfants presque exclusivement en anglais, la distribution de dépliants unilingues anglais lors d'un concert, l'envoi de brochures unilingues françaises à un abonné anglophone et, comble de malheur, encore une fois des services unilingues anglais au Café.

Bien que le Centre ait réglé ces plaintes avec célérité, le problème de langue au Café continue d'agacer les clients et nous laisse perplexes. Quel dommage que ces élégants pourvoyeurs de nourritures de l'esprit ne parviennent pas à mijoter un bon ragout bilingue !

Le monde est une grande scène, soit ! Cependant, sur une scène aussi distinguée que celle du CNA, le moindre impair indispose les critiques. Aussi, l'augmentation du nombre des plaintes, savoir de 3 à 12, nous oblige-t-elle à freiner nos dihyrambiques éloges des années passées.

APPRECIATION

CENTRE NATIONAL DES ARTS

A la suite d'autres discussions avec le Commissaire, le ministère a convenu de muter le plaignant à un poste bilingue et de prendre les dispositions voulues pour qu'il suive des cours continus d'anglais. Ainsi, grâce à l'occasion qui lui est offerte de devenir bilingue, le plaignant pourra disposer de meilleures possibilités d'avancement.

Quelque temps tard, le ministère a décidé de ne plus organiser d'autres cours de ce genre, dans l'une ou l'autre langue, étant donné que le recours à des programmeurs stagiaires n'était plus nécessaire. Cependant, il a invité le plaignant à se prévaloir des dispositions l'autorisant à se faire rembourser les frais qu'il aurait engagés en vue de suivre, en dehors de la Fonction publique et avec l'approbation de son surveillant, un cours de programmation informatique dispensé en français.

Le ministère a exposé son programme de bilinguisation progressive des instruments de travail.

Il n'existent simplement pas en français. Ces gens n'avaient pas tellement le choix puisque des cours équivalents suivent ces cours en anglais. A ce propos, le Commissaire a retourné que démontré que de nombreux fonctionnaires francophones préféreraient actuellement le problème. Il a également affirmé que l'expérience avait cours en français, mais que le Secrétariat du Conseil du trésor étudiait de manuels et d'instruments pédagogiques nécessaires à l'organisation de

Le ministère a fait remarquer que l'établissement de cours de programmation informatique en français posait des difficultés en raison de l'absence d'un vocabulaire au point ainsi que d'un nombre suffisant de

Le Commissaire s'est enquis auprès du ministère des mesures qu'il entendait prendre pour remédier à l'absence de cours dispensés en français dans le domaine de la programmation informatique. Il a également demandé à recevoir un calendrier détaillé relativement à la mise sur pied de cours de ce genre et à connaître les résultats qu'auront donnés les mesures correctives prises dans le cas des instruments de travail ainsi que la proportion de ces instruments qui sont désormais disponibles dans les deux langues officielles. De plus, il a pressé le ministère de faire tout en son pouvoir pour trouver un cours de programmation sur ordinateur déjà dispensé en français et auquel le plaignant, à l'instar de ses confrères anglophones, pourrait assister pendant les heures de travail. Enfin, le désavantage à cause de sa connaissance insuffisante de l'anglais.

Quant au concours d'avancement auquel s'était inscrit le plaignant, le ministère a soutenu qu'il était précisé clairement dans l'avis que la connaissance de l'anglais était essentielle. Cependant, une erreur commise dans le processus de sélection n'a pas permis de déceler un manque de connaissance de l'anglais chez le plaignant avant qu'il ne soit informé de sa réussite au concours. Le plaignant s'est donc présenté dès la première journée au cours donné en anglais, mais a dû y renoncer en raison de sa connaissance limitée de cette langue.

Le ministère a reconnu qu'effectivement, nombre des instruments de travail et notes de service circulant dans le secteur actuel de travail du plaignant étaient rédigés en anglais. Il a cependant précisé qu'il prévoyait améliorer considérablement la situation dans un avenir prochain de façon qu'il existe davantage de documents bilingues. Néanmoins, il a maintenu les exigences linguistiques du poste qu'occupait le plaignant, soit indifféremment l'anglais ou le français, et a demandé aux cadres hiérarchiques de revoir la charge actuelle de travail de l'intéressé de façon à lui donner le plus possible l'occasion de travailler dans sa langue.

En outre, appelé à se présenter à un examen et à une entrevue de sélection dans le cadre d'un concours destiné à recruter des stagiaires en programmation sur ordinateur, poste pour lequel la connaissance de l'anglais est essentielle, le plaignant passe avec succès les deux épreuves qui se déroulent dans sa langue maternelle. Toutefois, en raison de sa connaissance insuffisante de l'anglais, il doit renoncer au cours de programmation informatique mis sur pied à la suite du concours et dispensé dans cette langue seulement. Le plaignant estime donc que cette situation est injuste puisque, sans ce cours, ses possibilités d'avancement deviennent limitées.

Le plaignant, un fonctionnaire francophone unilingue du ministère, constate que pour occuper son poste — lequel est identifié comme exigeant indifféremment l'anglais ou le français —, la connaissance de l'anglais est réellement essentielle puisque les notes de service et les instruments de travail sont tous rédigés dans cette langue.

Dossier n° 3754 — Absence de cours en français dans le domaine de la programmation informatique

PLAINTÉ

Le ministère des Approvisionnement et des Services a très bien collaboré au règlement des 30 plaintes déposées contre lui en 1976. Celles-ci dénonçaient notamment l'absence d'un service téléphonique en français au Service central des voyages, l'envoi d'une lettre-type anglaise à un francophone, l'acheminement d'une lettre unilingue française à un anglophone, l'existence de descriptions de poste exclusivement en anglais et, enfin, la constitution d'un jury de sélection composé d'unilingues anglophones pour interroger des francophones. Dans la plupart des cas, le ministère a trouvé des solutions rapides et satisfaisantes. De plus, son dynamique Bureau des programmes de bilinguisme a tenu des réunions d'information à l'intention des employés du ministère partout au pays et a trouvé que cette expérience avait été concluante. Enfin, le Service ligne rouge lancé par le Bureau des programmes de bilinguisme semble constituer une façon originale d'informer le personnel de l'aide qu'il peut obtenir en matière linguistique. Voilà un moyen pratique de dissiper toute incompréhension qui témoigne à la fois de jugement, d'imagination et d'initiative et que tous les ministères devraient imiter.

APPRÉCIATION

APPROVISIONNEMENTS ET SERVICES

Plan de désignation	:	échelonnement planifié des dates de désignation
Services auxiliaires	:	tous les services qui ne sont pas directement reliés à l'objet même du travail : rémunération, avantages sociaux, administration générale, administration du personnel, relations de travail, etc.
03, 04, 05	:	Voir Niveau de compétence

compréhension orale

peut comprendre des communications même à débit élevé et s'ajuster aux régionalismes

compréhension écrite

peut saisir le sens des communications portant sur un grand nombre de sujets

Désignation : date à partir de laquelle un poste doit être occupé par un titulaire qui répond aux exigences linguistiques de son poste.

Employé(e) : toute personne à l'emploi d'Air Canada.

Francoophone : personne dont la langue principale (et pas nécessairement la langue maternelle) est le français.

Identification : date à laquelle l'employé est informé par écrit des exigences linguistiques de son poste :

statut bilingue ou unilingue

catégorie : A ou B

niveau : 03, 04 ou 05

date de désignation : selon le cas;

Instruments de travail : s'entend d'un objet comportant des éléments linguistiques qui est utilisé par les employés d'Air Canada dans l'exercice de leurs fonctions et qui possède un certain caractère permanent. Exemples : formules, manuels, bulletins. Sont ainsi exclus : notes de service, lettres, rapports, circulaires (qui sont classés sous *Communications opérationnelles*)

Langue de travail : 1) langue(s) dans laquelle (ou lesquelles) l'employé exerce ses fonctions

2) situation linguistique d'ensemble relative aux opérations d'une unité de travail. (conception et exécution des tâches, surveillance, directives, instructions, manuels, formules, formation, rédaction de rapports, services auxiliaires, etc.)

Niveau de compétence* : la compétence linguistique des titulaires est mesurée selon une échelle croissante de 01 à 05;

(exigences linguistiques des postes)

niveau 03 : expression orale

peut converser sur des sujets familiers et participer à des discussions, avec des difficultés occasionnelles

expression écrite

peut rédiger des rapports, des lettres simples avec quelques erreurs graves

compréhension orale

peut comprendre quelqu'un parlant normalement de sujets familiers

compréhension écrite

peut comprendre le sens général d'articles ou de textes reliés à ses fonctions

expression orale

peut participer à des conversations normales; maîtrise de la syntaxe

expression écrite

peut rédiger correctement des lettres d'affaires simples et des textes reliés à ses fonctions

compréhension orale

peut comprendre des communications (de vive voix ou enregistrées) à débit normal sur des sujets familiers

compréhension écrite

peut saisir rapidement et exactement le sens de textes et de rapports reliés à ses fonctions

expression orale

peut exprimer sa pensée aussi bien qu'un locuteur natif

expression écrite

peut écrire correctement les textes portant sur un grand nombre de sujets

* Extrait du document *Language requirement Identification Program—Management/Professional and Clerical Positions*, Air Canada, février 1974.

A	Anglophone	Voir <i>Catégorie d'identification</i>	:	
B	Bilingue (personnes)	personne dont la <i>langue principale</i> (et pas nécessairement la langue maternelle) est l'anglais.	:	
Bilinguisme bilingue (objets)		Voir <i>Catégorie d'identification</i>	:	
		s'applique aussi bien aux anglophones qu'aux francophones qui peuvent remplir leurs fonctions dans les deux langues officielles du Canada.	:	
		s'applique aux deux langues officielles du Canada.	:	
Catégorie d'identification (exigences linguistiques des postes)				
A		la connaissance des deux langues officielles est exigée lors de la nomination à un poste.	:	
B		la connaissance de la deuxième langue n'est pas exigée lors d'une nomination, mais l'employé doit l'acquérir.	:	
français essentiel		poste dont le titulaire est soit un francophone, soit un anglophone possédant le niveau 05 en français et où l'on n'exige du titulaire que la connaissance du français.	:	
Communications		échanges d'information au sein de la Société.	:	
		cours	:	
1)		donné par un instructeur francophone, ou par un anglophone ayant atteint au moins le niveau 04 en français;		
2)		dans lequel tous les exposés, directives, explications, questions, etc. sont en français;		
3)		pour lequel le matériel pédagogique (directement utilisé ou de référence) est en français. Transitoirement, on considérera qu'un cours se donne en français si une partie de la documentation est en anglais;		
4)		pour lequel on fait passer (le cas échéant) un test ou un examen dont les questions ou énoncés sont en français;		

DÉFINITIONS

ANNEXE

(146) d'assurer tous les services de radiographie en français ou en anglais, au choix de l'employé, au plus tard le 31 décembre 1977.

SERVICE MEDICAL

(145) sur réception du rapport, de s'abonner à au moins un autre quotidien de langue française;

(144) d'accroître les contacts avec les éditeurs, les fournisseurs et les autres bibliothèques qui peuvent aider et conseiller la Bibliothèque à accroître ses acquisitions en langue française;

(143) d'accroître les efforts de la Bibliothèque pour se tenir au courant des nouvelles parutions en langue française et de continuer à diffuser ces renseignements au sein de la Société;

finances et utilisés au Siège ou à la Région Est, en commençant par ceux qui sont utilisés le plus souvent;

AFFAIRES PUBLIQUES

(131) d'ici le 31 décembre 1978, de désigner bilingues « A » au moins 50 % des postes;

(132) dorénavant, d'émettre tout document, imprimé ou télétypé, simultanément dans les deux langues officielles;

(133) dorénavant, de concevoir l'édition française de *Horizons* principalement en français et de prendre des mesures pour encourager les employés à envoyer des articles en français;

SERVICES DU TRANSPORT

(134) d'accroître la capacité bilingue du « Service administratif annexe » de façon à offrir tous les services en français et en anglais, au plus tard le 31 décembre 1977;

(135) sur réception du rapport, d'identifier bilingues « A » au moins un quart des postes parmi les cadres des « Services d'aéroport—moyens et méthodes »;

(136) d'ici le 31 décembre 1978, de désigner bilingues trois postes (deux « A », un « B ») parmi le personnel non-cadre des « Ventes et Services passagers »;

(137) afin de favoriser l'utilisation du français et de diminuer le recours à la traduction, commencer dorénavant la co-rédaction en français et en anglais d'une partie des instruments de travail et de leurs mises à jour et accroître cette pratique progressivement;

(138) désormais, de publier simultanément dans les deux langues officielles tous les nouveaux manuels préparés par les Services du transport;

(139) sur réception du rapport, de commencer à traduire les manuels existants préparés par les Services du transport, en donnant la priorité à ceux qu'utilisent le plus souvent les Services du transport, les autres secteurs du Siège social ou la Région Est, de façon que tous les manuels soient disponibles dans les deux langues officielles le 31 décembre 1980;

FACILITÉS DE TRANSPORT

(140) de poursuivre la bilinguisation de tous les types de bons de transport (billets, cartes, laissez-passer*, etc.) et de les remplir, soit dans la langue officielle du choix de l'employé, soit totalement dans les deux langues officielles, au plus tard le 31 décembre 1977;

(141) d'accroître suffisamment la capacité bilingue de la Division de façon à offrir tous les services dans les deux langues officielles, au plus tard le 31 décembre 1977;

BIBLIOTHÈQUE

(142) d'ici au 31 décembre 1978, de désigner bilingue « A » au moins la moitié des postes de soutien administratif;

* Y compris le laissez-passer des employés ayant 25 ans de service.

(129) (a) de prendre les mesures nécessaires sur réception du rapport, pour que le bureau de Winnipeg puisse fournir en français les mêmes services qu'en anglais et que ces services soient de qualité et de rapidité égales dans les deux langues;

(b) au plus tard le 30 juin 1978, de désigner un nombre suffisant de postes bilingues « B », afin que la recommandation précédente puisse être appliquée dans le cadre normal des opérations;

(130) au plus tard le 31 décembre 1980, de mettre à la disposition des employés, dans les deux langues officielles, les manuels préparés par la Direction des

FINANCES

(127) (a) dorénavant, de diffuser simultanément tous les documents (comptes rendus, directives d'interprétation, etc.) provenant du « Union Management Headquarters » dans les deux langues officielles;

(b) de distribuer désormais l'ordre du jour, les documents, les procès-verbaux du comité « Union Management Headquarters » dans les deux langues officielles;

(128) désormais, de publier simultanément les versions française et anglaise des conventions collectives, de s'assurer qu'elles aient un statut égal et que, dans l'interprétation du texte, les deux versions fassent pareillement autorité;

(126) de désigner bilingues « A » tous les postes (cadres et soutien administratif) d'ici au 31 décembre 1978;

Relations de travail

(125) d'ici le 30 juin 1977, de concevoir et de diffuser, dans les deux langues officielles, le matériel publicitaire (affiches et autres) relatif aux suggestions des employés;

et de désigner, pour la même date, un nombre suffisant de postes bilingues « A »;

- Services de personnel et Suggestions
- Programme pensions et retraites
- Perfectionnement des cadres
- Planification et perfectionnement de l'organisation
- Programme d'avantages sociaux

(124) d'ici au 30 juin 1978, d'accroître la capacité bilingue des secteurs suivants, afin que tous les services puissent être fournis dans les deux langues officielles :

PERSONNEL ET PERFECTIONNEMENT DE L'ORGANISATION

(123) d'offrir les sessions de formation et d'information aux autres secteurs de la Société dans l'une et l'autre des langues officielles, au plus tard le 30 juin 1977;

(122) désormais, d'établir et de maintenir des contacts et des échanges avec les organismes qui effectuent leurs opérations informatiques en français (Régie de l'assurance-maladie du Québec, Mouvement Desjardins, etc.) afin d'échanger des renseignements dans les domaines des instruments de travail, de la formation et des opérations;

(121) désormais, de faire l'acquisition des cours de formation technique et des revues, livres et manuels spécialisés en français (théorie et fondements de l'informatique, langages, applications, etc.), dès leur parution;

(111) de distribuer le manuel 376 (*Pricing*) dans les deux langues officielles au plus tard le 31 décembre 1978;

CONTRÔLE CHARGE MARCHANDE ET EXPLOITATION*

(112) d'ici au 31 décembre 1977, d'établir une capacité bilingue suffisante pour assurer les communications orales et écrites

(a) entre POC et la Région Est au Québec d'une part et la base des Services en vol de Dorval/Mirabel d'autre part, normalement en français

(b) entre POC et le Siège social d'une part et la base des Opérations aériennes de Montréal d'autre part, en français ou en anglais

et de désigner, pour la même date, un nombre suffisant de postes bilingues « A »;

(113) (a) dorénavant, de permettre aux employés de POC de communiquer entre eux en français sur des questions de travail, sans qu'ils aient à traduire l'essentiel pour leurs collègues;

(b) sur réception du rapport, d'informer le personnel de POC de cette politique;

(114) (a) dorénavant, de distribuer simultanément en français et en anglais tous les nouveaux instruments de travail préparés par POC;

(b) au plus tard le 31 décembre 1978, de diffuser dans les deux langues officielles les procédures opérationnelles élaborées par POC;

(c) de traduire et diffuser les autres instruments de travail élaborés par POC d'ici au 31 décembre 1980. Donner la priorité aux instruments utilisés le plus fréquemment;

(115) d'ici au 31 décembre 1978, d'offrir en français le cours programmé destiné aux agents d'opérations adjoints;

(116) au plus tard le 30 juin 1977, d'offrir en français l'examen de qualification pour devenir agent d'opérations;

(117) au plus tard le 31 décembre 1977, d'offrir en français le recyclage annuel des agents d'opérations. Entre-temps, fournir systématiquement des explications en français durant le cours;

INFORMATIQUE

(118) désormais, de mettre tous les nouveaux instruments de travail préparés par la Direction de l'informatique à la disposition des employés simultanément en français et en anglais;

(119) de mettre à la disposition des employés, dans les deux langues officielles, au plus tard le 31 décembre 1979, les instruments de travail actuels préparés par la Direction de l'informatique qui sont utilisés régulièrement et que l'on prévoit utiliser au moins jusqu'au 31 décembre 1981;

(120) de collaborer avec la direction de vente et services passagers et le fret afin d'introduire plus d'information en français dans la mémoire des ordinateurs utilisés dans la Région de l'est;

*Au moment de l'étude, ce service relevait administrativement de la Direction du marketing. N.B. Dans le texte, ce service sera désigné sous le sigle POC.

(105) (a) d'offrir tous les cours de formation technique et professionnelle destinés aux apprentis mécaniciens dans l'une et l'autre des langues officielles au plus tard le 31 décembre 1979;

(b) de commencer par les matières les plus générales telles : physique, chimie, électricité, lecture de plans, pratiques courantes, etc.;

(c) d'obtenir du ministère des Transports les règlements et autres documents nécessaires à l'enseignement en français;

(d) d'ici à ce que les cours soient disponibles dans les deux langues, d'offrir systématiquement des explications supplémentaires en français aux étudiants qui en désirent ou qui ont des difficultés linguistiques;

(e) d'offrir dans les deux langues officielles les examens de ces cours au plus tard le 30 juin 1978;

(106) (a) d'offrir, au plus tard le 31 décembre 1980, tous les cours de formation technique et professionnelle destinés aux aides-mécaniciens, dans l'une et l'autre des deux langues officielles;

(b) de commencer par les spécialités telles : Upholstering, Painting, Sheet Metal Fabrication and Repair, Welding, etc.;

(c) d'offrir des cours en français équivalents à ceux de la *International Correspondence School* au plus tard le 31 décembre 1980;

(d) d'offrir dans les deux langues officielles les examens relatifs à ces cours au plus tard le 30 juin 1978;

(107) d'augmenter le nombre d'instructeurs bilingues afin de pouvoir appliquer les recommandations précédentes;

(108) (a) d'offrir dans les deux langues officielles, d'ici le 31 décembre 1980, les cours menant à l'obtention des brevets de mécanicien (*Avionics* et *Aircraft Maintenance and Inspection Certificate Endorsement Training*);

(b) prendre les mesures nécessaires pour qu'au plus tard le 30 juin 1978, les examens pour l'obtention de ces brevets soient disponibles dans les deux langues officielles;

ACHATS ET INSTALLATIONS

(109) d'identifier et de désigner bilingues les postes qui sont décrits ci-dessous, selon les modalités et les échéances suivantes :

(a) désigner bilingues « A », d'ici le 31 décembre 1978, tous les postes rattachés fonctionnellement à la Région Est (Magasins de Mirabel, Direction régionale des immeubles et approvisionnements, etc.);

(b) d'ici le 31 décembre 1979, désigner bilingues (au moins $\frac{2}{3}$ « A » et au plus $\frac{1}{3}$ « B ») un nombre suffisant de postes de syndiqués et de soutien administratif pour assurer les communications avec les autres services dans les deux langues;

MARKETING

(110) au plus tard le 30 juin 1977, de mettre les bulletins tarifaires (*Tarif Bulletins*), ainsi que tous les préavis, extraits et résumés de tarifs, télétypés ou imprimés, à la disposition de leurs utilisateurs simultanément dans les deux langues officielles;

(97) d'ici au 30 juin 1978, d'offrir progressivement tous les cours de formation et de perfectionnement destinés au personnel des Services en vol dans chacune des langues officielles; plus particulièrement, mais sans restriction :

Annual Refresher Course on Emergency Procedures
In-Charge Course
Report Writing Skills
Observation Flying
Aircraft Interiors

(98) d'ici au 30 juin 1977, d'offrir un équivalent en français des cours donnés en anglais à l'extérieur de la Société (par exemple : cours donnés à l'institut Friesen d'Ottawa);

(99) à partir de la première session de 1978, d'offrir le cours de base des futurs agents de bord (*Induction Course*) dans chacune des deux langues officielles;

(100) d'ici au 31 décembre 1978, de traduire les inscriptions figurant à l'intérieur et à l'extérieur de l'avion, utilisées par les membres des Services en vol dans l'exercice de leurs fonctions et en particulier dans les cas d'urgence;

(101) (a) de traduire le manuel 356 : *Emergency Information and First Aid*, en commençant par les parties 3 et 4, et de le publier en version bilingue au plus tard le 31 décembre 1977;

(b) de traduire tous les autres manuels propres à la direction des Services en vol et de les publier en version bilingue au plus tard le 31 décembre 1978;

(102) d'identifier et de désigner bilingues les postes de la base Dorval/Mirabel et du siège des Services en vol qui sont décrits ci-dessous, selon les modalités et les échéances suivantes :

(a) sur réception du rapport, désigner bilingues « A » les postes vacants, nouvellement créés et ceux qui sont occupés par des bilingues, à la base régionale et au siège des Services en vol;

(b) le 31 décembre 1978, désigner bilingues « A » tous les postes de la base régionale;

(c) le 31 décembre 1978, désigner bilingues (au moins $\frac{2}{3}$ de « A » et au plus $\frac{1}{3}$ de « B ») les postes de cadres et de superviseurs, au siège des Services en vol;

(103) au plus tard le 31 décembre 1977, de s'assurer que le Centre de Communications et le Service d'affection des équipages communiquent (oralement et par écrit) avec les employés dans la langue officielle du choix de ces derniers; plus particulièrement, mais sans restriction, lorsque les membres des services précités téléphonent au domicile des agents de bord;

MAINTENANCE

(104) de mettre à la disposition des mécaniciens, au fur et à mesure de l'épuisement des stocks, et au plus tard le 31 décembre 1979, des cartes de travail bilingues, selon les facteurs suivants :

nombre d'utilisateurs
 fréquence d'utilisation
 durée d'utilisation

- sur réception du rapport, désigner « B » les postes vacants (actuels et futurs),
- le 31 décembre 1978, désigner « A » les postes vacants (actuels et futurs),
- le 31 décembre 1982, désigner « A » l'ensemble des postes;
- (85) d'ores et avant, dans les réunions internes de la base de Montréal et dans celles qui impliquent la base de Montréal et la Direction des Opérations aériennes (à l'exclusion d'autres bases des Opérations aériennes), s'assurer que les participants puissent intervenir dans la langue officielle de leur choix;
- (86) de prendre les mesures suivantes concernant le cours initial de formation qu'Air Canada donne à ses futurs pilotes (« Ground School ») :
 - (a) d'ici le 31 décembre 1979, offrir le cours dans l'une et l'autre des langues officielles. Entre-temps, fournir des explications en français aux étudiants qui en désirent ou qui ont des difficultés d'ordre linguistique;
 - (b) d'ici le 30 juin 1977, offrir aux étudiants le choix de passer les examens et tests en français ou en anglais;
 - (87) d'ici le 31 décembre 1978, offrir dans l'une et l'autre des langues officielles les cours de recyclage annuel et de conversion;
 - (88) d'ici au 31 décembre 1978, offrir l'équivalent français du cours destiné aux futurs affectataires d'équipage;
 - (89) (a) d'examiner la possibilité d'offrir les cours destinés aux techniciens dans l'une et l'autre des langues officielles;
 - (b) entre-temps, de fournir systématiquement des explications supplémentaires en français aux étudiants qui en désirent ou ont des difficultés d'ordre linguistique;
 - (90) d'ici le 31 décembre 1978, d'offrir la possibilité aux pilotes de subir en français l'examen de compétence, l'examen de vol aux instruments et l'examen de vol d'entraînement;
 - (91) de prendre les mesures nécessaires pour que, d'ores et avant les pilotes puissent subir l'examen de renouvellement de leur licence en français ou en anglais, selon leur choix;
 - (92) d'ores et avant, de s'assurer que le Service d'affectation des équipages commun-que (oralement et par écrit) avec les pilotes dans la langue officielle de leur choix; plus particulièrement, mais sans restriction, lorsque les affectataires téléphonent au domicile des pilotes;
 - (93) d'entreprendre la traduction des instruments de travail préparés par la Direction des opérations aériennes, en donnant la priorité à ceux qui sont utilisés plus fréquemment;
 - (94) d'ores et avant, de distribuer les révisions et les mises à jour de tous les instruments de travail simultanément en français et en anglais;
 - (95) d'ici au 31 décembre 1979, de mettre à la disposition des employés les principaux manuels préparés par Air Canada qui sont utilisés pendant les cours donnés par la Direction des opérations aériennes;
 - (96) d'ici le 30 juin 1978, d'offrir aux pilotes francophones des cours de recyclage centrés sur l'emploi des termes techniques français;

- (75) d'offrir en français, d'ici le 31 décembre 1977, des cours équivalents à ceux qui existent en anglais aux employés de la Région Est situés à Québec;
- (76) dorénavant, offrir aux employés des districts d'Ottawa et de Moncton tous les cours de formation dans l'une et l'autre des langues officielles, soit à Ottawa et Moncton, soit à Montréal;
- (77) d'ici le 31 décembre 1977, d'exiger qu'au moins 80 p. 100 des postes d'instructeurs soient désignés ou bien français essentiel, ou bien bilingues au niveau 04 en français;
- (78) d'ici le 30 juin 1977, de s'assurer que les cours offerts par l'intermédiaire des Chemins de fer nationaux aux employés d'Air Canada de Val-d'Or et de Rouyn le soient en français de même que les sessions de recyclage données à ces endroits par la Région Est;
- (79) de voir à ce que les employés francophones et anglophones bilingues des provinces atlantiques, qui le désirent, puissent suivre des cours reliés à leurs fonctions et données en français à Montréal;
- (80) de poursuivre la traduction de tout le matériel didactique des cours de formation afin qu'il soit disponible en français d'ici le 31 décembre 1977;
- (81) d'ici le 30 juin 1977, offrir en français les examens que les préposés d'escalade doivent subir pour obtenir leur brevet, ainsi que tout autre examen similaire;
- Planification de la main-d'œuvre et recrutement*
- (82) d'examiner attentivement les raisons du désintéressement supposé des francophones à l'endroit des postes de gérants et de surveillants, et suite à cet examen, de prendre les mesures nécessaires pour inciter un plus grand nombre de francophones à se porter candidats à ces postes;
- (83) d'élargir dorénavant ses sources de recrutement de francophones pour la Région Est en permettant aux unilingues français d'entrer au service de la Société de la même façon que les anglophones unilingues ont la possibilité d'être embauchés par Air Canada dans les régions anglophones;
- OPÉRATIONS AÉRIENNES*
- (84) Afin
- (a) de réduire la tension qui peut résulter de l'incompréhension de l'autre langue officielle;
- (b) d'augmenter la possibilité d'utilisation du français par les pilotes entre eux ou avec les agents de bord;
- (c) d'améliorer le service que les pilotes fournissent aux passagers,
- d'identifier et de désigner bilingues au niveau 03, les postes de pilotes de la base de Montréal selon les modalités et les échéances suivantes :

- (73) dorénavant, d'émettre les bulletins, directives, lignes de conduite etc., (soit affichés, soit distribués) selon les principes suivants :
- (a) en français (ou dans les deux langues en présentation bilingue) dans la partie de la Région Est située au Québec;
- (b) dans les deux langues officielles, en présentation bilingue, dans les districts d'Ottawa et de Moncton;
- (74) de poursuivre activement ses efforts en vue d'augmenter la quantité des informations en français contenues dans l'ordinateur employé par les agents

Instruments de travail

- (71) de s'assurer que le service des télétypes soit en mesure d'offrir ses services en français, au plus tard le 31 décembre 1977;
- (72) d'accroître sensiblement la capacité bilingue des centres de contrôle (STOC) de Dorval et de Mirabel de façon que d'ici le 31 décembre 1978, ces centres soient en mesure de communiquer oralement et par écrit dans les deux langues officielles;

Communications opérationnelles

- (b) d'ici le 31 décembre 1978, de désigner bilingues «A» les autres postes de ces groupes de ces groupes d'emploi au Québec en n'exigeant des titulaires actuels que le niveau 03;
- Québec au même titre que les anglophones unilingues le sont dans les autres régions à majorité anglophone;
- (a) de créer, d'ici le 31 décembre 1977, une proportion de postes « français essentiel » au Québec, atteignant au moins 40 p. 100, afin de donner aux francophones unilingues la possibilité d'être embauchés dans la région de l'Est au Québec au même titre que les anglophones unilingues le sont dans les autres régions à majorité anglophone;
- (70) de procéder à l'identification et à la désignation des postes d'employés syndiqués (agents d'escalier, préposés au fret, etc.) et du soutien administratif qui n'ont pas encore été considérés par Air Canada, en ayant pour objectif :

- (69) de désigner bilingues « A » tous les postes de cadres et de superviseurs dans la partie de la Région Est qui se trouve au Québec et dans le district d'Ottawa d'ici le 31 décembre 1978, d'ici le 31 décembre 1982 dans le district de Moncton;

Exigences linguistiques des postes

RÉGION EST

Recommandations particulières aux différents services

- (68) de s'assurer que les recommandations ci-dessus soient appliquées tout en sauvegardant la sécurité d'emploi des membres de son personnel;

SÉCURITÉ D'EMPLOI

- (67) de consulter les syndicats et de rester en liaison avec eux pendant la mise en application des recommandations ci-dessus qu'ils exigent;

CONSULTATION

(56) de distribuer à tout le personnel la politique et les directives révisées pour les rendre entièrement conformes à la Loi sur les langues officielles et pour tenir compte des recommandations, et de tenir des sessions d'information pour les expliquer;

Politique et Directives

(57) d'ici au 30 juin 1977, de réviser la politique de bilinguisme et les directives, afin de les rendre entièrement conformes aux exigences de la Loi sur les langues officielles et d'y préciser clairement les nouveaux objectifs de la Société en matière de langue de travail, compte tenu des présentes recommandations;

(58) de supprimer l'expression « autant qu'il est réalisable en pratique », où l'on mentionne l'emploi des deux langues officielles;

(59) à la liste des exigences que la Loi sur les langues officielles impose à l'Air Canada, d'ajouter la mention : « le français et l'anglais ont un statut, des droits et des privilèges égaux quant à leur emploi au sein d'Air Canada » ;

(60) de supprimer, lorsque la sécurité des passagers ou des équipages n'est pas menacée, tout énoncé général tendant à limiter l'utilisation du français; par exemple : « L'anglais étant la langue technique internationale de l'aviation, continuera d'être utilisé dans l'exploitation et les communications techniques, tels ... », « Exception faite des questions relevant du domaine de l'exploitation ou de la technique, ... »;

(61) de donner au Groupe d'expansion du bilinguisme la responsabilité de vérifier et de contrôler la réalisation des objectifs et des programmes, et de recommander les mesures à prendre afin de faciliter leur application;

(62) partout où on utilise la mention « et d'autres domaines où l'usage d'une langue autre que l'anglais est interdit par une autorité compétente... » ou un équivalent, de préciser les domaines et les autorités compétentes en question;

(63) d'inclure dans tout comité traitant des questions de bilinguisme dans la Région Est au moins un représentant de cette Région et un autre du Groupe d'expansion du bilinguisme;

(64) de donner au Groupe d'expansion du bilinguisme les ressources nécessaires pour contrôler efficacement l'application de la politique et des directives, ainsi que l'autorité de recommander les mesures pour faciliter cette application;

(65) (a) de définir plus précisément le rôle et les responsabilités des coordonnateurs en bilinguisme de chaque Direction et de leur fournir les ressources suffisantes pour leur permettre de s'acquitter efficacement de leur tâche;

(b) de demander aux coordonnateurs en bilinguisme de faire rapport périodiquement au Groupe d'expansion du bilinguisme sur la mise en œuvre de la politique et des directives en matière de langue de travail et sur l'application des recommandations du présent rapport dans leurs Directions respectives;

(66) d'ici le 31 décembre 1978, d'insérer les programmes de bilinguisme dans le manuel du personnel et de l'administration et d'intégrer progressivement ces programmes aux autres activités administratives telles que :

- la planification (main-d'œuvre, budget, etc.)
- les objectifs de gestion
- le contrôle (budgets, etc.);

(b) tous les manuels dont la durée effective d'utilisation est de moins d'un an, à l'exception de ceux qui sont utilisés à la Région Est, à la base régionale des Services en vol et à la base régionale des Opérations aériennes peuvent demeurer unilingues;

(47) sauf dans le cas où cela ne serait pas possible, de rendre bilingues d'ici le 31 décembre 1978, les instructions et les inscriptions unilingues sur l'équipement (par exemple les chariots élévateurs et les avions) utilisé à la Région Est et au Siège; de donner la priorité aux équipements dont l'opération assure la sécurité et (ou) de donner l'occasion aux employés de travailler dans la langue de leur choix;

FORMATION TECHNIQUE ET PROFESSIONNELLE*

(48) d'offrir, d'ici le 31 décembre 1977, tous les cours de formation en gestion, administration, relations humaines, relations de travail, et toute autre discipline connexe dans l'une et l'autre des deux langues officielles;

(49) dans le cas de cours à contrat donnés à l'extérieur de la Société (y compris les cours reliés à l'achat d'équipement), de prendre les dispositions nécessaires avec des maisons d'enseignement ou des compagnies afin d'offrir en français des cours équivalents et de même qualité que ceux qui sont offerts en anglais, là où c'est possible;

(50) d'offrir les cours de formation destinés aux instructeurs et aux formateurs dans l'une et l'autre langues officielles au plus tard le 31 décembre 1977, là où c'est possible;

FORMATION LINGUISTIQUE

(51) de s'assurer que les francophones et les anglophones ont égalité d'accès aux cours de formation linguistique;

(52) de donner la priorité aux employés des secteurs qui n'ont pas encore atteint la moitié de la capacité bilingue requise et au personnel titulaire de postes de surveillants;

(53) sur réception du rapport, de continuer l'élaboration des programmes de formation linguistique (tel le cours destiné aux agents passagers) adaptés au milieu de travail;

(54) sur réception du rapport, de poursuivre l'élaboration d'un cours de perfectionnement en langue française à l'intention des francophones, adapté à leurs besoins techniques et professionnels;

LA POLITIQUE GÉNÉRALE DE BILINGUISME ET DIRECTIVES POUR L'APPLICATION DE LA POLITIQUE (1975)*

Information

(55) sur réception du rapport, d'organiser des rencontres avec le personnel afin de lui communiquer et de lui expliquer les recommandations;

* On trouvera dans la partie *Définitions* une description de ce que doit être un cours en français.

Par *formation*, on entend à la fois *formation* et *perfectionnement*

* Il est possible que certaines des recommandations portant sur le contenu de la politique et des directives se trouvent déjà appliquées par les révisions qu'Air Canada a récemment apportées, mais qui n'étaient pas en vigueur au moment de l'étude.

- (39) de mentionner, quand c'est possible, dans les conditions d'achat d'équipement vendu à Air Canada, que les fabricants fournissent en français et en anglais les manuels et les instructions qui accompagnent l'équipement;
- (40) dorénavant,
- (a) de faire part par écrit à tout le personnel des instruments de travail qui sont maintenant disponibles en français et de les tenir au courant dès que d'autres sont traduits;
- (b) de s'assurer que les versions anglaise et française des instruments de travail sont également accessibles au personnel;
- (c) de faire part au personnel de l'endroit où ils peuvent obtenir ou consulter les instruments de travail publiés en français;
- (41) (a) de communiquer et de collaborer avec d'autres organisations (telles Machines Bull, IBM, l'Aéropostale, Air France, etc.) afin de se procurer les manuels existants et de se tenir au courant des nouvelles parutions dans ce domaine pour sa propre utilisation ou dans la préparation des instruments de travail élaborés par la Société;
- (b) dorénavant de rendre disponibles à tout le personnel tous les instruments de travail reliés à leurs tâches (tels NOTAM II et les ordonnances de navigation aérienne) qui sont produits et diffusés en français par d'autres organisations;
- (42) (a) d'émettre dorénavant dans les deux langues officielles, de préférence en présentation bilingue ou simultanément s'il s'agit de versions séparées, tout nouveau manuel produit par Air Canada et utilisé au siège, tous les documents, bulletins, directives et lignes de conduite d'ordre administratif ou opérationnel qui sont affichés ou distribués au personnel;
- (b) de s'assurer que toutes ébauches distribuées à des fins d'utilisation soient diffusées simultanément dans les deux langues officielles;
- (43) (a) de mettre à la disposition du personnel des dictionnaires, des grammaires, et de la documentation terminologique propre à leurs activités;
- (b) de s'adoindre la collaboration d'organismes capables de lui fournir de l'aide dans le domaine terminologique (tels que le Bureau des traductions du Secrétariat d'État, les compagnies d'aviation européennes et la Régie de la langue française);
- (44) d'utiliser, quand cela est possible, la présentation bilingue (de préférence côte à côte ou en regard) pour les futurs instruments de travail qui seront disponibles dans les deux langues officielles et lors de la réimpression d'instruments de travail déjà existants dans les deux langues, mais en version séparée;
- (45) (a) en règle générale, d'émettre simultanément dans les deux langues officielles toutes les formules d'Air Canada existantes et à venir, y compris celles d'ordre opérationnel;
- (b) de rendre bilingues d'ici le 31 mars 1977 toutes les formules unilingues utilisées dans la Région Est et, d'ici le 31 décembre 1977, celles utilisées au Siège, et que les versions bilingues soient utilisées dès qu'elles sont disponibles. (Afin de faciliter l'application de cette recommandation, le reste du stock de formules unilingues pourrait être distribué aux autres régions de l'Amérique du Nord);
- (46) (a) tous les manuels sauf ceux qui sont reliés au personnel et à l'administration et la sécurité physique des employés et des passagers, qui ne seront plus utilisés après le 31 décembre 1978 peuvent demeurer unilingues;

plan de traduction des manuels déjà existants et ceux qu'Air Canada préparera dans l'avenir, plan s'échelonnant sur une période de cinq ans selon les priorités suivantes :

- 1^{re} priorité* : les manuels d'ordre opérationnel touchant la sécurité physique des employés et du public dans la Région Est et les bases régionales au Québec
- 2^e priorité* : guide du personnel et de l'administration
- 3^e priorité* : les manuels d'ordre opérationnel servant à la formation dans la Région Est et les bases régionales au Québec
- 4^e priorité* : tous les autres manuels utilisés dans la Région Est et les bases régionales au Québec
- 5^e priorité* : tous les autres manuels utilisés au Siège

Dans le cadre de ces priorités, tenir compte de ces facteurs :

- l'incidence sur la sécurité physique du personnel ou du public
- le nombre d'utilisateurs
- la fréquence d'utilisation
- la durée d'utilisation
- le nombre de pages

- (b) de suivre de près les progrès dans le domaine de la traduction automatique et d'entamer, dès que cette technique sera au point, la traduction des manuels
- utilisés par le personnel d'Air Canada pour l'entretien des avions et l'opération des ordinateurs,
- produits par les fabricants de cet équipement,

tout en respectant les priorités établies pour la traduction des autres manuels;

(c) Mise en œuvre

Les différents services désigneraient un responsable qui :

- (i) entreprendrait des relations opérationnelles avec le Groupe d'expansion du bilinguisme
- (ii) élaborerait les critères d'utilité des manuels à l'intérieur de son service et veillerait à appliquer les modalités du plan de conversion selon les priorités du service
- (iii) coordonnerait la demande en établissant un mécanisme d'acheminement des données

- (iv) verrait aux différentes activités de la politique, à la production et à la diffusion des textes

(v) ferait l'inventaire et la mise à jour continue des instruments de travail

- (vi) préparerait périodiquement un rapport sur les progrès et la mise en œuvre de la politique sur les instruments de travail, à l'attention du Groupe d'expansion du bilinguisme

Le Groupe d'expansion du bilinguisme serait responsable pour l'ensemble de la Société

(i) de la coordination des activités de traduction

- (iii) d'établir les priorités pour toute la Société sur réception des données venant des différents services.

(27) d'évaluer les connaissances linguistiques des candidats à des postes bilingues à l'aide d'un test normalisé et d'application générale;

SERVICES AUXILIAIRES*

(28) dorénavant, d'offrir automatiquement et sans délai tous les services auxiliaires (oraux et écrits) dans la langue officielle choisie par l'employé que l'on sert;

(29) d'augmenter, d'ici le 31 décembre 1977, la capacité bilingue dans les unités où elle est actuellement insuffisante pour appliquer la recommandation précédente et de prendre, entre-temps, les mesures nécessaires pour assurer des services dans les deux langues officielles;

(30) d'informer les employés que tous les services auxiliaires sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles;

(31) d'exiger, sur réception du rapport, des organismes ou compagnies qui, en vertu d'accords avec la Société, offrent des services à ses employés (cafétérias, caisses de crédit, compagnies d'assurances, etc.) d'offrir ces services dans la langue officielle choisie par l'employé; de s'assurer de l'inclusion de clauses relatives à ces exigences dans tout nouveau contrat ou lors de la renégociation des présents accords et de fournir, si nécessaire, des conseils à ces organismes;

(32) d'émettre désormais simultanément dans les deux langues officielles toutes les directives, circulaires, notes de service, etc., touchant les questions d'administration et de personnel, et de veiller à ce que la qualité des deux langues y soit rigoureusement respectée;

(33) (a) à l'avenir, de s'assurer qu'à tous les paliers de la procédure, les griefs puissent être entendus dans la langue officielle choisie par l'employé, en fournissant des services d'interprétation lorsque l'une ou l'autre des parties (ou les deux) ne peut s'exprimer dans la langue de l'employé; et

(b) lors d'un grief, de fournir dorénavant à l'employé intéressé tous les documents dans la langue officielle de son choix;

(34) de traduire, d'ici le 31 décembre 1978, toutes les descriptions de fonctions et d'émettre désormais les nouvelles descriptions simultanément en français et en anglais;

(35) désormais, d'encourager les organisations d'employés (clubs, associations, etc.) et tout autre organisme qui distribuent ou affichent des circulaires ou notes à l'intention des employés de le faire dans les deux langues officielles;

(36) d'inscrire dans les deux langues officielles, d'ici le 30 juin 1977, toutes les indications (panneaux, inscriptions, affiches, modes d'emploi, etc.) relatives à la sécurité des employés, du matériel et des bâtiments;

(37) de rendre bilingues, d'ici le 31 mars 1977, les cartes de visite, les tampons, les cartes d'identité, les brevets, les diplômes et certificats décernés par Air Canada et de s'assurer qu'ils soient remplis, le cas échéant, dans la langue du choix de l'employé;

INSTRUMENTS DE TRAVAIL

(38) (a) pour les manuels élaborés par Air Canada dont l'échéance n'a pas été mentionnée dans les recommandations spécifiques, d'établir immédiatement un

* Voir Définitions

- (a) d'intensifier sans délai les relations avec les maisons d'enseignement de langue française (Cégeps, universités, etc.) les associations professionnelles et le secteur privé francophone, notamment par la nomination d'agents de liaison et l'organisation de sessions d'information et de visites dans ces institutions, afin d'attirer un plus grand nombre de francophones dans tous les secteurs d'activité et à tous les niveaux;
- (b) de recourir à des avis publics dans les concours ouverts au public pour les catégories importantes sur le plan numérique (agents de fret, agents d'escalier, mécaniciens, magasiniers, agents de bord, agents passagers, informaticiens, etc.) et de diffuser ces avis dans les médias atteignant le marché francophone;
- (c) de considérer la connaissance pratique des deux langues officielles comme un atout pour les postes bilingues, au même titre que les autres qualifications professionnelles et d'intégrer ce principe aux critères d'embauche, de promotion ou de mutation;
- (19) de s'assurer que les personnes chargées des relations avec les maisons d'enseignement, le secteur privé, ainsi qu'avec les candidats potentiels, soient couramment bilingues, au moins au niveau 04;
- (20) de mettre sur pied un programme spécial permettant aux francophones d'accéder, par recrutement, perfectionnement, mutation, promotion ou affectation spéciale à certains services où traditionnellement leur présence est faible, tels Finances, Marketing (incluant le Contrôle de la charge marchande et exploitation) Opérations aériennes et Service des transports afin d'établir un meilleur équilibre entre les deux groupes linguistiques et d'y assurer un emploi plus juste de la langue française;
- (21) de tenir compte des exigences linguistiques des postes dans le recrutement, les promotions et les mutations et de s'assurer, en exerçant des contrôles périodiques, de l'application continue de ce principe dans tous les services et à tous les niveaux;
- (22) avant le 30 juin 1977, d'inclure dans la formule de demande d'emploi (ACF 85), une rubrique permettant d'indiquer la langue officielle principale du candidat, et d'indiquer sur cette même formule que le candidat a le droit de franchir toutes les étapes de recrutement en utilisant la (ou les) langue(s) officielle(s) de son choix;
- (23) d'adopter, d'ici le 30 juin 1977, un règlement précis prévoyant que les entrevues de sélection, de promotion, ou autres se feront entièrement dans la langue officielle préférée par l'intervisé ou dans des proportions égales dans chacune des deux langues, lorsque le candidat choisit d'être interviewé dans les deux langues;
- (24) de s'assurer que toute personne membre d'un jury de sélection a la capacité de communiquer pleinement avec le candidat dans la langue ou les langues de son choix;
- (25) d'afficher et de distribuer les avis de concours, de promotion et d'appel dans les deux langues officielles en présentation bilingue et d'y préciser les exigences linguistiques des postes;
- (26) de planifier ses programmes d'embauche d'étudiants durant l'été de manière à assurer une représentation équitable des deux groupes linguistiques parmi cette main-d'œuvre saisonnière qui constitue souvent une source importante d'employés permanents;

(18) d'élaborer et de mettre en œuvre une politique de planification de la main-d'œuvre et de recrutement visant à donner à la société des effectifs de langue française (bilingues et unilingues) en nombre suffisant pour assurer un emploi régulier de cette langue au siège et à la base des Opérations aériennes de Montréal, et pour faire du français la langue normale de travail dans la Région Est (au Québec) et à la base de Dorval/Mirabel des Services en vol. A cette fin :

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE ET RECRUTEMENT

(17) de donner aux pilotes de plus de 40 ans et aux autres employés de plus de 50 ans qui sont dans des postes bilingues la possibilité d'être exemptés, s'ils le désirent, des exigences linguistiques de leur poste;

(16) de désigner au moins 10 p. 100 de postes «français essentiels» au Siège, notamment à l'Intérieur du Marketing, de l'Informatique, des Achats et Installations et de la Maintenance, de manière à donner aux francophones unilingues l'occasion d'accéder à des postes du Siège;

(b) au plus tard à la date de désignation des postes de cadres, pour les autres; (a) d'ici au 31 décembre 1978, pour les employés travaillant pour des cadres qui sont déjà dans des postes bilingues,

(15) afin de permettre aux cadres francophones (et anglophones) de travailler en français, de désigner bilingues un nombre suffisant de postes de soutien administratif anglais;

(c) la supervision d'un groupe important d'employés, en donnant la priorité à ceux où il y a plusieurs membres du groupe linguistique minoritaire, français ou anglais; (b) au Siège, des contacts avec la Région Est;

(a) des fonctions reliées à la formation professionnelle et technique; titulaires des postes qui impliquent

(14) d'établir un plan de désignation propre à chacun des services (des échéances sont précisées dans les recommandations spécifiques) en accordant la priorité aux modalités régissant leur formation linguistique;

(13) suite au processus d'identification, d'informer oralement, puis par écrit, tous les employés des exigences linguistiques de leur poste et de faire connaître aux titulaires des postes bilingues la date de désignation de leur poste, ainsi que les modalités régissant leur formation linguistique;

Région Est dont les exigences sont précisées aux recommandations 84 et 70b); (c) rehausser, pour tous les postes bilingues (A et B) le degré de connaissance de la langue seconde au niveau 04 (exceptions faites des postes de pilotes et des titulaires actuels de certains postes de syndiqués et de soutien administratif de la Région Est dont les exigences sont précisées aux recommandations 84 et 70b); un délai de deux ans après leur nomination;

(b) après le 1^{er} janvier 1982, des unilingues pourront être embauchés dans des postes bilingues dans des domaines très spécialisés où il est impossible de trouver des bilingues, ces personnes devront cependant s'engager à devenir bilingues dans un délai de deux ans après leur nomination;

jusqu'au 31 décembre 1981; ces postes comme B et d'assortir ces postes de dates de désignation s'échelonnant jusqu'au 31 décembre 1981;

identifier, par service, au moins 2/3 des postes bilingues comme A et au plus 1/3 des postes bilingues, ces personnes devront cependant s'engager à devenir bilingues dans un délai de deux ans après leur nomination;

(iiii) au Siège, désigner bilingues les postes de cadres et de superviseurs qui impliquent la supervision d'employés des deux groupes linguistiques, de la façon suivante :

COMMUNICATIONS OPÉRATIONNELLES

- (1) d'élaborer, d'ici le 30 juin 1977, un programme relatif à l'emploi du français et de l'anglais dans les opérations de la Société dont les objectifs sont les suivants :
- (a) étendre progressivement l'usage du français pour qu'il soit, d'ici au 31 décembre 1978, la *langue normale* de travail dans la partie de la Région Est située au Québec et à la base des Services en vol de Dorval/Mirabel, au même titre que l'anglais constitue, à toutes fins utiles, la langue de travail dans les autres régions et les autres bases;
- (b) faire du français et de l'anglais les langues de travail dans les services du Siège localisés au Québec, à la base des Opérations aériennes de Montréal, de même que dans les districts d'Ottawa et de Moncton;
- (2) à cette fin, de s'assurer, d'ici au 31 décembre 1977, que les communications orales et écrites
- (a) entre la Région Est au Québec et
- le Siège social,
 - la base de Dorval/Mirabel des Services en vol,
 - la base de Montréal des Opérations aériennes
- se fassent normalement en français;
- (b) entre la base de Dorval/Mirabel des Services en vol et
- le Siège social,
 - la Région Est au Québec,
 - la base de Montréal des Opérations aériennes,
- se fassent normalement en français;
- (c) entre les bureaux d'Ottawa et ceux de Rouyn et Val-d'Or, se fassent normalement en français;
- (d) entre les districts d'Ottawa et de Moncton et
- la Région Est au Québec
 - la base de Montréal des Opérations aériennes
- se fassent en français et en anglais dans le cas de communications à caractère collectif et indifféremment en français ou en anglais s'il s'agit de communications individuelles;
- (e) entre une direction ou un service du Siège et
- une autre direction ou un autre service du Siège,
 - la base de Montréal des Opérations aériennes
- se fassent en français et en anglais dans le cas de communications à caractère collectif et indifféremment en français ou en anglais s'il s'agit de communications individuelles;
- (3) d'accroître, d'ici le 31 décembre 1977, la capacité bilingue des services qui ne sont pas en mesure d'assurer les communications selon la recommandation précédente;
- (4) (a) au plus tard le 31 décembre 1977, d'exiger des représentants du Siège qui participent à des réunions avec la Région Est au Québec ou la base de Dorval/Mirabel des Services en vol qu'ils soient bilingues;

(10) (a) de faire en sorte que la réception téléphonique et l'accueil soient assurés en tout temps dans les deux langues officielles;

(b) de s'assurer que, dorénavant, les personnes unilingues chargées de la réception téléphonique et de l'accueil puissent au moins identifier leur service dans les deux langues officielles et transmettre la communication ou envoient le visiteur, après avoir utilisé une phrase simple et courtoise dans l'autre langue (par exemple : « Un moment, please » ou « Un instant, s'il vous plaît ») à un collègue capable de fournir entièrement et sans tarder le service voulu dans la langue appropriée;

(11) de faire en sorte que, d'ici au 31 décembre 1976, le Bureau central de paye puisse assurer automatiquement *tous* les services dans les deux langues officielles et, pour ce faire, d'augmenter la capacité bilingue de chaque groupe fonctionnel de ce Bureau;

(12) (a) de s'assurer que, d'ici au 1^{er} juillet 1978, tous les postes de commis-sténos ayant des contacts avec des employés des deux groupes linguistiques soient dotés de titulaires possédant une connaissance suffisante des deux langues officielles;

(b) d'offrir à ces employés une formation linguistique gratuite directement reliée à leurs fonctions et ce, pendant les heures de travail;

(13) (a) de s'assurer que, d'ici au 1^{er} juillet 1981, tous les postes de contremaîtres et contremaîtres généraux ayant des contacts avec des employés des deux groupes linguistiques soient dotés de titulaires possédant une connaissance suffisante des deux langues officielles, cet effort se répartissant de façon aussi égale que possible sur chacune des cinq années;

(b) de prendre, entre-temps, les dispositions administratives nécessaires de manière à ce que le choix de la langue de communication entre les contremaîtres et leurs subalternes soit laissé à ces derniers;

(c) d'offrir à ces employés une formation linguistique gratuite reliée à leurs fonctions et ce, pendant les heures de travail;

Généralités

(14) de s'assurer que toutes les procédures relatives à l'embauche : annonces, publicité, présélection, sélection, textes, examens, entrevues, examens médicaux ou toute autre formalité se déroulent dans l'une ou l'autre langue officielle (ou les deux) au choix du candidat et qu'on informe celui-ci de cette possibilité au préalable;

(15) d'accorder dorénavant, au Québec, la préséance au français

(a) sur tous les nouveaux panneaux ou écritureaux,

(b) sur tous les nouveaux bulletins, formules, manuels et autres documents à usage interne destinés au personnel d'Air Canada,

tout en maintenant la préséance de l'anglais

— à l'extérieur de la province de Québec,

— dans les documents diffusés à l'échelle du réseau.

- (2) (a) de terminer l'inventaire de tous les manuels administratifs unilingues (y compris toute ébauche, version provisoire ou officielle distribuée pour consultation) en usage à la Direction de la maintenance (comme le *Clerical Handbook*); de les rendre bilingues dans les plus brefs délais; de distribuer les manuels traduits et imprimés en déterminant le nombre et l'identité des destinataires; d'assurer une distribution et une accessibilité égales des versions des deux langues officielles, et de voir à ce que tout nouveau manuel et tout modificatif soient publiés simultanément dans les deux langues officielles;
- (b) d'informer les employés des deux groupes linguistiques de l'existence de ces manuels dans les deux langues officielles et faire connaître l'endroit où ils peuvent être consultés;

Formation et perfectionnement

- (3) d'offrir les deux cours — *Prévention des incendies* et *Premiers soins* — dans chacune des deux langues officielles dans les plus brefs délais;

- (4) d'offrir, dorénavant, les cours de formation et de perfectionnement en gestion, administration, relations de travail et domaines connexes (tels que « New Management Training », « Labour Relation Training », « Management Discussions Skills » et « Professional Management Development Programme ») dans chacune des deux langues officielles;

Relations de travail

- (5) de faire en sorte que tous les documents concernant les relations de travail (tels que les ordres du jour, les comptes rendus des réunions des comités, les formulés, etc. soient dorénavant diffusés intégralement et simultanément dans les deux langues officielles;
- (6) de s'assurer que les employés de la Direction de la maintenance de la province de Québec aient la possibilité de franchir sans préjudice toutes les étapes, orales et écrites, des procédures de grief et d'appel dans la langue officielle de leur choix;
- (7) de doter, d'ici à la fin de 1977, le Service des relations de travail d'une capacité bilingue suffisante pour assurer automatiquement tous les services dans les deux langues officielles;

Communications

- (8) de s'assurer que les directives, circulaires, avis, bulletins, notes de service, lignes de conduite et tout autre document administratif à diffusion générale destinés au personnel de la Direction de la maintenance soient dorénavant distribués (ou affichés, le cas échéant) en présentation bilingue, sur deux colonnes;
- (9) (a) de veiller à ce que toute correspondance ou tout document à caractère administratif ou personnel adressé aux employés de la Direction de la maintenance (au bureau ou à domicile) soit dans la langue officielle de leur choix, sans que les employés en subissent aucun retard et aucun préjudice;

- (c) d'informer les intéressés de ce qui précède;

- (a) qu'il y ait réellement équilibre entre les deux langues,
 (b) que tous les employés qui les suivent soient réellement bilingues,
 (c) que les instructeurs et moniteurs soient effectivement en mesure de donner ces cours dans les deux langues,
 (d) que le personnel lui-même soit satisfait de cette formule;
- (7) de planifier et d'entreprendre dans les plus brefs délais la traduction en français de tout le matériel didactique qui se rapporte aux cours de formation et de perfectionnement offerts au personnel du Bureau des réservations de Montréal;

Communications

- (8) (a) d'établir et d'appliquer, au Bureau des réservations de Montréal, une ligne de conduite voulant que les communications—aussi bien orales qu'écrites—entre les surveillants et les agents passagers et, de façon générale, entre les supérieurs et les subordonnés, se fassent dans la langue officielle du choix de ces derniers;
- (b) de prendre les mesures nécessaires pour que la correspondance à caractère personnel (emploi, retraite, rémunération, etc.) destinée aux membres du Bureau des réservations de Montréal soit, dorénavant, toujours rédigée dans la langue officielle choisie par l'employé;
- (c) d'en informer immédiatement le personnel du Bureau;
- (9) (a) de faire en sorte que, dorénavant, toutes les étapes, orales et écrites, de l'évaluation du rendement des employés du Bureau des réservations de Montréal se fassent dans la langue officielle de leur choix, sans qu'ils en subissent de préjudice, ni qu'ils aient à insister;
- (b) d'en informer immédiatement le personnel du Bureau;
- (10) d'accorder dorénavant, au Québec, la préséance au français
- (a) sur tous les panneaux ou écriteaux,
- (b) sur tous les nouveaux bulletins, formules, manuels et autres documents à usage interne destinés au personnel d'Air Canada,
- tout en maintenant la préséance de l'anglais
- à l'extérieur de la province de Québec,
- dans les documents diffusés à l'échelle du réseau;
- (11) d'encourager, par tous les moyens possibles, les francophones à utiliser leur langue dans les communications orales et écrites, en comptant sur la Direction pour donner le ton et l'exemple.

DIRECTION DE LA MAINTENANCE

Instruments de travail administratifs

- (1) (a) de traduire les formules administratives unilingues encore en usage à la Direction de la maintenance et les imprimer en présentation bilingue;
- (b) d'assurer l'application aussi rapide que possible de cette recommandation en transférant le stock actuel de formules unilingues anglaises dans les régions unilingues anglaises;

(6) de donner tous les cours de formation et de perfectionnement destinés au personnel du Bureau des réservations de Montréal de préférence dans chacune des langues officielles *ou*, compte tenu du fait que tous les postes de ce Bureau sont identifiés comme bilingues, d'offrir des programmes dont les cours se donnent partie en français, partie en anglais pourvu

Formation et perfectionnement

(5) d'exiger des autres sociétés qui fournissent aux agents passagers de la documentation indirectement reliée à l'exercice de leurs fonctions qu'elles produisent cette documentation dans les deux langues officielles et que les deux versions, soient de qualité égale. Cela comprend les textes de publicité et de promotion, mais non les guides et tarifs, tels l'OAG ou l'ABC;

(4) de présenter dorénavant les nouvelles locales préparées par le bureau de district et diffusées sur les écrans des terminaux des agents passagers *ou bien*, compte tenu du caractère fondamentalement bilingue du Bureau des réservations de Montréal, moitié en français et moitié en anglais;

(3) de présenter dans les deux langues officielles, au plus tard à la fin de 1976, toutes les nouvelles nationales diffusées à l'échelle du réseau sur les écrans des terminaux des agents passagers;

(2) d'émettre dorénavant dans les deux langues officielles (de préférence en présentation bilingue ou simultanément s'il s'agit de versions séparées) tous les bulletins émis par la Société à quelque niveau que ce soit, et qui sont soit affichés soit distribués au personnel du Bureau des réservations de Montréal;

(1) de traduire les formules unilingues encore en usage au Bureau des réservations de Montréal, de les imprimer en présentation bilingue et de les mettre en circulation d'ici au 31 décembre 1976;

Instruments de travail

BUREAU DES RÉSERVATIONS DE MONTRÉAL

Le Commissaire a recommandé à Air Canada :

(8) enfin, que l'application de ces recommandations ne libérerait pas Air Canada de ses obligations envers le public, conformément aux exigences de la Loi sur les langues officielles.

(7) que les recommandations ne seront pas prises isolément, mais dans leur ensemble afin d'éviter des interprétations hors contexte;

(6) qu'Air Canada prendra immédiatement des mesures pour établir un climat favorable aux relations entre ses employés de langue française et de langue anglaise;

(5) qu'Air Canada expliquera à ses employés le contenu et les raisons de chaque recommandation (le Commissaire et son personnel étant prêts à participer à toute séance d'information si la direction, les syndicats ou les employés en manifestent le désir);

du français dans les activités internes puisque le personnel francophone ne possédait que la terminologie technique anglaise.

Par ailleurs, le nombre insuffisant de cadres bilingues et le manque de contrôle dans l'application du programme d'identification des exigences linguistiques des postes rendaient tout progrès difficile. Ce manque de contrôle et l'absence de dates précises à partir desquelles les titulaires des postes bilingues doivent effectivement pouvoir communiquer dans les deux langues rendaient souvent inopérant un programme qui contenait pourtant nombre d'éléments valables. Un des problèmes majeurs qui subsistait en matière d'emploi des deux langues venait de la faible représentation des francophones dans plusieurs services du siège tels que *Achats et Installations, Opérations aériennes, Marketing et Finances*, de même qu'à la base de Montréal des Opérations aériennes. Dans ces divers secteurs, le français était inexistant. En outre, les méthodes de recrutement, timides à l'égard du marché francophone, avaient souvent pour effet de perpétuer le statu quo quant à la proportion des deux groupes linguistiques au sein de la Société.

Il serait certes injuste à l'endroit d'Air Canada de porter un jugement global sur sa performance en matière de langue de travail sans tenir compte des contraintes sérieuses qui accompagnent toujours la réforme en profondeur exigée par le législateur. La prédominance de l'anglais dans le domaine de l'aviation, plus particulièrement en Amérique du Nord, la tradition anglophone d'Air Canada, la complexité de certains manuels et l'incidence de la sécurité constituent des contraintes dont l'existence est indéniable. L'équipe a toutefois noté la tendance d'Air Canada à se retrancher derrière ces éléments pour éviter d'appliquer les mesures nécessaires pour mieux respecter les exigences de la Loi sur les langues officielles.

Ces constatations ont amené le Commissaire à formuler 146 recommandations. Ce dernier a toutefois précisé qu'il présentait ces recommandations en tenant pour acquis

(1) qu'Air Canada accordera la priorité à la sécurité s'il y a conflit ou incompatibilité entre l'emploi des deux langues et la sécurité;

(2) qu'Air Canada distinguera les éléments réels de la sécurité de ceux qu'on a pu associer à la sécurité par tradition ou par coutume, de façon que ces derniers n'entravent pas l'emploi des deux langues dans les domaines où la sécurité n'est pas en jeu;

(3) que la sécurité d'emploi des membres du personnel ne sera pas mise en danger;

(4) qu'Air Canada discutera de ces recommandations avec ses syndicats afin d'assurer l'équité des recommandations et d'en faciliter l'implantation;

l'école de pilotage du CEGEP de Chicoutimi et aux cours d'entretien d'avions donnés au CEGEP Edouard-Montpetit.

Dans un premier temps, les membres de l'équipe ont examiné les aspects non techniques de la langue de travail au Bureau des réservations de Montréal et à la Direction de la maintenance (Base de Dorval). Cet examen a donné lieu à une première tranche de 26 recommandations que le Commissaire a transmises au Président d'Air Canada le 8 juillet 1976. Suite à la deuxième partie de l'étude, le Commissaire a formulé 146 autres recommandations qui ont été envoyées à Air Canada le 24 janvier 1977. Lors d'une rencontre qui a eu lieu le 4 février 1977, le Président de la Société a informé le Commissaire qu'il accueillait la deuxième série de recommandations dans un esprit positif et qu'il fournirait une réponse détaillée au Commissaire dans un délai de deux mois environ.

L'étude a révélé que la Société avait accompli certains progrès en matière de langue de travail. Mentionnons entre autres l'élaboration et l'application d'un plan visant à faire du français la langue principale de travail dans les opérations de la Région Est au Québec, l'augmentation des ressources allouées à la traduction des manuels administratifs et de certains textes reliés à la formation, l'existence d'un certain nombre de services auxiliaires dans les deux langues et l'accroissement de l'effectif bilingue grâce à la formation linguistique. Les membres de l'équipe ont rencontré des cadres anglophones, notamment à l'Informatique, qui tentaient de promouvoir l'emploi du français au sein de leurs services. Il faut aussi signaler les efforts soutenus déployés depuis quelques mois par la direction de la Région Est, efforts qui ont rehaussé le statut du français dans ce secteur de la Société.

Toutefois, les renseignements recueillis ont démontré que la situation existant au moment de l'étude demeurait, dans un grand nombre de services, inacceptable pour les employés francophones de la Société. L'anglais constituait la langue presque exclusive de travail dans les services du siège et les employés de la Région Est devaient utiliser cette langue dans leurs communications avec le siège.

Le statut d'infériorité du français dans les communications internes se manifestait de diverses façons. Certaines parties de la politique de bilinguisme d'Air Canada en vigueur au moment de l'étude étaient de nature à restreindre l'emploi du français. Ainsi en était-il de l'énoncé suivant : « l'anglais, étant la langue technique internationale de l'aviation, continuera d'être utilisé dans l'exploitation et les communications techniques ». Cet énoncé a incité un grand nombre de cadres de la Société à limiter l'emploi du français aux questions administratives. D'autre part, l'étude a fait ressortir l'inaction prolongée de la Société dans le domaine de la formation professionnelle et technique en français de même que le manque d'instruments de travail dans cette langue. Ces deux lacunes entravaient, de l'avis de plusieurs personnes interviewées, l'implantation

*Les principales composantes de la Société qui ont fait l'objet de l'étude sont la Maintenance, les Achats et Installations, le Marketing, l'Informatique, le Personnel, les Finances, les Affaires publiques, Direction des Services en vol et la base régionale Dorval/Mirabel et la Région Est des Ventes et Services. Cette dernière comprend la province de Québec, le district d'Ottawa et les Provinces maritimes.

L'équipe chargée de l'étude a rencontré, entre le 26 avril et le 8 novembre 1976, quelque 180 cadres et 325 employés des deux groupes linguistiques. De plus, elle s'est intéressée au régime des communications internes de trois compagnies d'aviation étrangères : Air France, Sabena et Swissair, de même qu'au programme de formation des pilotes offert à

Le Commissaire aux langues officielles, saisi, entre le 31 mars et le 21 mai 1976, d'une série de plaintes portant sur la langue de travail dans divers services d'Air Canada, a entrepris une étude des différents aspects de la langue de travail au siège de la Société et dans la Région Est.*

ETUDE SPECIALE

AIR CANADA

Enfin, un dernier vœu que nous formons en toute amitié ! Le nouveau président de la compagnie Eastern Airlines, l'ancien astronaute Frank Borman, a sorti sa compagnie du marasme grâce à un appel général à tous ses employés. Quel bonheur ce serait si, tout en gardant les deux pieds sur terre, le président d'Air Canada, M. Claude Taylor, se hâtait de devenir le Frank Borman du « bilinguisme » !

Après sept années et quelque 371 plaintes et 232 recommandations, on ne sait plus très bien ce qu'il faut proposer comme améliorations. Toutefois, nous espérons qu'en 1977, Air Canada veillera à faire progresser davantage la réforme linguistique car, aux yeux de nombreux Canadiens, Air Canada représente un « idéal national » qui ne s'est pas encore concrétisé.

donneront d'heureux résultats. ces mesures louables ne tarderont pas à être appliquées et qu'elles n'ir des rapports avec le public de devenir bilingues. Il est à espérer que et, enfin, de permettre plus efficacement aux équipes chargées d'entretenir les « volatils » destinés à orienter les clients vers les services bilingues (compagnie), de placer à nouveau sur le dessus des comptoirs les écrit-fonctions du poste (pendant les heures de travail et aux frais de la employés qui le désirent plus de programmes de formation liée aux qu'il est fixé au plafond. De plus, la direction envisage d'offrir aux tomber par terre pour quelque mystérieuse raison, c'est sans doute parce anciens écrits sur le dessus des comptoirs, sans cesse appelés à

d'Ottawa), y compris le bureau des réservations de Montréal et la Direction de la maintenance (base de Dorval). Nous avons rendu publiques (le 4 février 1977) les 172 recommandations touchant la langue de travail. La Société a eu une première réaction favorable et nous a promis une réponse détaillée pour le début du mois d'avril.

Le bureau des réservations de Montréal a réalisé des progrès rapides et remarquables : il a donné effet à quatre des 11 recommandations qui le touchent et mis partiellement en œuvre les autres. De plus, trois des 15 recommandations relatives aux aspects non techniques et non sécuritaires de la langue de travail à la Direction de la maintenance (base de Dorval) ont été pleinement mises à exécution; aucune suite n'a cependant été donnée à l'une d'entre elles alors que les 11 autres sont appliquées à des degrés divers. Il importe cependant de noter que la Direction de Dorval est visiblement réticente à donner pleinement effet à nos recommandations.

Air Canada a adopté un certain nombre de mesures positives dans la Région Est. Ainsi, bon nombre de ses formules, de ses bulletins et de ses services auxiliaires sont disponibles en français. De plus, le bureau des réservations de Montréal, par exemple, a dépassé quelque peu le cadre des exigences présentées dans la recommandation relative au système d'affichage des références (sorte de terminal qui permet aux employés d'Air Canada d'obtenir aisément les renseignements dont ils ont besoin pour l'exécution de leur travail). De fait, la Direction a rendu bilingues 40 éléments d'information générale utilisés dans le cadre de ce système et prévoit en bilinguiser 100 autres dans un avenir rapproché. De plus, elle a accompli des progrès sensibles en vue d'offrir des cours de formation et de perfectionnement dans les deux langues officielles et de mettre au point du matériel d'enseignement bilingue.

La Société continue d'offrir à ses employés une formation linguistique sur une vaste échelle, de distribuer davantage ses documents dans les deux langues, d'opérer un contrôle des écrits et des annonces et finalement, de s'efforcer de recruter du personnel bilingue. De plus, la revue enRroute, offerte à bord des avions, constitue un bel exemple d'initiative et d'originalité en matière de publication bilingue et biculturelle et mérite d'être mieux connu.

A Ottawa, Air Canada a pris récemment l'initiative de cerner les principaux problèmes qui, à l'aéroport comme au bureau du centre-ville, entraînent une absence de service dans les deux langues, et ceci, afin de prévenir les plaintes et les malentendus. On étudie également sérieusement les moyens de s'assurer — il était temps — qu'un service bilingue est toujours disponible. Les voyageurs ont peut-être déjà remarqué la présence à l'aéroport d'un panneau annonçant la disponibilité de services bilingues au comptoir. Si ce panneau tient mieux en place que les

l'institution qu'il dirige n'est guère bien disposée, dès le départ, à appuyer ses bonnes intentions. Abstraction faite des détails présentés ci-dessous, le président se doit de relever le défi de taille qui consiste à inculquer aux 20 000 employés la notion selon laquelle nos deux langues, loin de représenter un obstacle, sont au contraire un atout dont peuvent s'enorgueillir la plupart des employés et que la Société peut compter parmi ses bénéfices. S'il réussit à atteindre ce but, grâce à une intensive campagne d'information que la Société s'est toujours refusée à entreprendre, les attitudes changeront. Les problèmes linguistiques y sembleront alors à portée d'une solution.

En 1976, les citoyens ont déposé 80 plaintes dont 42, à la fin de l'année, étaient réglées et 69 demeuraient en suspens. A la différence des années précédentes, plusieurs plaintes portaient sur la langue de travail mais les membres du public n'en ont pas moins continué de manifester leur mécontentement quant à l'absence de services bilingues dans un certain nombre de villes au pays. Les plaintes relevaient — hélas ! — des allures de rengaines (la plupart concernaient l'absence de services dispensés de vive voix en français) et les explications d'Air Canada avaient, elles aussi, des relents de déjà entendu. En général, l'explication nous était fournie rapidement mais l'enquête-maison de la Société manquait souvent de profondeur et les solutions apportées étaient fréquemment insatisfaisantes.

Air Canada a réalisé peu de progrès depuis notre rapport annuel de 1975. Entre 1970 et 1976, notre Bureau a présenté quelque 60 recommandations à l'issue de quatre études spéciales sur la langue de service (Aéroport d'Ottawa, 1970 : 4 recommandations; aéroports de Londres et de Paris, 1972 : 5 recommandations; Direction nationale, 1972 : 34 recommandations; bureau de Moncton 1972 : 17 recommandations) et des études sur la langue de travail au bureau des réservations de Montréal, à la Direction de la maintenance (base de Dorval), au siège social et dans la Région Est (1976 : 172 recommandations). Voici le statut de ces recommandations : à l'aéroport d'Ottawa, deux sont pleinement en vigueur et les deux autres le sont partiellement; une seule des cinq recommandations touchant Londres et Paris est en vigueur, les autres ayant atteint divers degrés de mise en œuvre; des 34 recommandations d'envergure nationale, 15 sont en vigueur tandis que la mise en œuvre des autres n'est que partielle; la situation à Moncton est la suivante : 14 recommandations pleinement en vigueur, 2 partiellement et la dernière est devenue désuète.

L'année 1976 s'est révélée une année importante du point de vue de la langue de travail. Les lecteurs se souviennent peut-être qu'en réponse à plusieurs plaintes, nous avons entrepris une étude spéciale sur la langue de travail au siège social d'Air Canada et dans la Région Est (qui, outre le Québec, englobe les Provinces atlantiques et la région

Le nouveau président d'Aïr Canada — nous devons le reconnaître en toute honnêteté — a tenté d'opérer bon nombre de changements qui, au cours des sept dernières années, auraient dû relever de l'initiative de la Société ou découler de nos nombreuses pressions. Malheureusement,

Il n'existe pas un seul problème, technique ou administratif, posé par la réforme linguistique que la Société Aïr Canada ne pourrait résoudre si son attitude était autre. Malheureusement, elle a abordé la question des langues avec crainte et méfiance et s'est retranchée dans une attitude négative. Il n'est donc pas surprenant que ses employés aient compris que le respect du choix linguistique des passagers ne constituait pas une grande priorité. Cela explique également que le désir légitime de ses propres employés de travailler au moins partiellement dans leur langue officielle d'élection l'ait presque traumatisée.

APPRECIATION

AIR CANADA

Le Commissaire a trouvé regrettable qu'il existât un tel écart entre la bonne volonté du ministère à appliquer ces recommandations au départ et les résultats peu positifs qui en découleront. Le Commissaire a déclaré qu'il continuerait à suivre la chose de près et a souhaité que l'étude entreprise par le ministère contribue à améliorer la mise en œuvre de sa politique linguistique.

Par la suite, le ministère a indiqué au Commissaire qu'il éprouvait des difficultés à appliquer ces recommandations. Dans le cas des trois premières, le ministère a effectivement identifié trois postes bilingues, mais les titulaires de ces postes ont tous refusé de suivre des cours de langue continus. D'autres dispositions administratives sont envisagées (objet de la 4^e recommandation) mais, en attendant, les services au public ne sont toujours pas disponibles dans les deux langues. En ce qui concerne les 5^e et 6^e recommandations, le ministère a fait les démarches nécessaires, mais sans résultat jusqu'à maintenant. Enfin, la Division des langues officielles a avisé les directeurs des bureaux de Windsor de leurs responsabilités dans le cadre de la 7^e recommandation, mais il est trop tôt pour tirer des conclusions à ce sujet.

Le Commissaire a demandé au ministère de le tenir informé, en temps opportun, des suites données à chacune des recommandations et a transmis ces renseignements au plaignant.

Le sous-ministre a informé le Commissaire qu'il avait approuvé toutes les recommandations formulées et l'a assuré qu'elles seraient appliquées.

Une francophone attire l'attention du Commissaire sur le fait que, le 8 décembre 1975, ayant téléphoné entre 14 et 16 heures au bureau de district de Windsor (Ontario) à la Section de l'hygiène vétérinaire et à la Section des fruits et légumes, il lui est impossible d'obtenir certains renseignements en français.

Dans une première réponse, le ministère a indiqué qu'aucun poste de son bureau de district de Windsor n'était, à ce temps-là, occupé par un titulaire bilingue et que deux employés occupant des postes d'agents agricoles termineraient leur formation linguistique, l'un en septembre 1976, l'autre en septembre 1977. En raison de la complexité de l'affaire, le ministère a décidé de faire une étude approfondie de la situation du bilinguisme à son bureau de Windsor. Par la suite, la Division des programmes de bilinguisme du ministère a recommandé que :

- 1) un poste de commis à Windsor comportant un contact avec le public, surtout au téléphone, soit réidentifié comme bilingue et désigné comme tel immédiatement. Ce poste avait été identifié auparavant comme anglais essentiel;
- 2) un poste de vétérinaire de district (Windsor) soit réidentifié comme bilingue et désigné comme tel en septembre 1977. Ce poste avait été identifié auparavant comme anglais essentiel;
- 3) un autre poste de commis (Windsor) soit réidentifié comme bilingue et désigné comme tel immédiatement. Ce poste avait été identifié auparavant comme anglais essentiel;

- 4) la Direction de l'hygiène vétérinaire entreprenne une action administrative extraordinaire pour assurer qu'il y ait une capacité bilingue à Windsor en attendant que le personnel actuel reçoive la formation linguistique nécessaire;
- 5) l'inscription du ministère dans l'annuaire téléphonique de Windsor jouisse de l'égalité de statut dans les deux langues officielles; que les chefs décisionnaires des Sections de l'hygiène vétérinaire et des fruits et légumes fassent les démarches nécessaires auprès de l'Agence des télécommunications gouvernementales pour s'assurer que l'identification de leurs services dans l'annuaire soit la même dans les deux langues et que l'on accorde autant d'importance au français qu'à l'anglais;

- 6) toutes les affiches publiques soient bilingues aux bureaux de Windsor des deux services; que les chefs décisionnaires des Sections de l'hygiène vétérinaire et des fruits et légumes fassent les démarches nécessaires auprès du ministère des Travaux publics à ce propos;
- 7) les bureaux des deux services à Windsor obtiennent des copies françaises de tous les dépliantes et brochures destinés au public (lorsque les publications ne sont pas déjà en format bilingue), et que l'on fasse connaître au public que les publications sont disponibles autant en français qu'en anglais.

- (29) de persévérer dans ses efforts pour acquérir de nouveaux ouvrages en français pour ses bibliothèques afin de permettre à ses employés de consulter des ouvrages et de faire des recherches dans les mêmes domaines en français qu'en anglais;
- (a) en se tenant au courant des ouvrages bibliographiques qui existent actuellement, surtout en français, et en informant ses employés de leur existence;
- (b) en se tenant constamment en relation avec les éditeurs, les fournisseurs et les bibliothèques qui peuvent lui prodiguer aide et conseils;
- (c) en demandant régulièrement à son personnel de suggérer des livres, des périodiques et d'autres documents rédigés en français qui pourraient lui être utiles, et en y donnant suite;
- Utilisation des deux langues officielles au sein du ministère*
- (30) (a) d'établir le bilinguisme institutionnel à l'administration centrale le plus tôt possible en affectant à toutes les directions un nombre suffisant de personnes capables de communiquer oralement et par écrit dans les deux langues officielles, afin que les communications au sein des directions et entre les directions et les bureaux régionaux puissent se faire dans les deux langues officielles;
- (b) d'élaborer des que possible un plan visant à encourager l'emploi du français et à permettre aux employés qui le désirent d'utiliser librement cette langue, afin que l'emploi des deux langues officielles reflète l'égalité de leur statut;
- (i) en étudiant la possibilité d'établir dans toutes les directions de l'administration centrale des composantes dans lesquelles le personnel pourrait travailler surtout en français;
- (ii) en étudiant la possibilité d'augmenter, à l'administration centrale, le nombre de postes unilingues français;
- (iii) en s'efforçant activement et périodiquement de déceler et d'éliminer les obstacles à l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans le milieu de travail;
- (iv) en encourageant les employés anglophones bilingues et les employés francophones à utiliser davantage le français dans les communications orales et écrites au travail, surtout au cours de réunions internes à caractère professionnel ou technique et lorsqu'ils rédigent des rapports;
- (v) en veillant, en particulier, à ce que les communications orales et écrites entre l'administration centrale et les unités de la région du Québec se fassent en français; que, pour les postes de la région de la Capitale nationale et d'ailleurs, qui comportent de fréquents contacts avec les unités de la région du Québec, le niveau exige de connaissance du français soit tel qu'il permette des communications orales et écrites efficaces entre l'administration centrale et les unités de la région du Québec et celles situées dans d'autres provinces, les communications aient lieu dans la langue choisie par l'employé;
- (vi) en encourageant les employés des bureaux situés au Nouveau-Brunswick et en Ontario à communiquer avec leur bureau de district ou, s'il y a lieu avec l'administration centrale, dans la langue officielle de leur choix.

paragraphe 21 d), avis, notes de service, formulaires, etc.] préparés au sein du ministère et destinés à l'ensemble du ministère ou une unité particulière (direction, division, groupe, section, etc.) ou des unités formées d'employés des deux groupes linguistiques soient diffusés simultanément dans les deux langues officielles suivant les préférences linguistiques des employés, mais sans égard à la région où ils travaillent et aux aptitudes linguistiques de l'auteur;

(d) afin de répandre l'emploi du français comme langue de communication interne, de faire préparer des manuels maison français afin de profiter au maximum des aptitudes des employés des deux groupes linguistiques et des services de traduction qui existent;

(e) lorsque la pénurie d'ouvrages de référence en français le justifie, de penser à passer des contrats avec les universités ou collèges de langue française pour qu'ils préparent de tels ouvrages et, dans les cas extrêmes, de faire traduire les ouvrages de référence essentiels;

(f) dans le cas de documents bilingues, y compris les formulaires, d'adopter, dans la mesure du possible, la présentation recto verso, plutôt que celle en colonnes juxtaposées, afin d'éviter les problèmes de préséance et de préférence linguistique et, lorsque des documents de ce genre sont affichés ou exposés de quelque façon que ce soit, de s'assurer que les textes français et anglais sont également visibles;

(g) lorsqu'il est impossible d'adopter une présentation recto verso, d'accorder la préséance dans le cas des documents à diffusion limitée à la langue officielle de la majorité dans la région où ils seront distribués, et dans le cas de documents à diffusion nationale, d'accorder la préséance tantôt à l'anglais tantôt au français de façon équitable, afin d'éviter qu'une des deux langues officielles vienne toujours en premier lieu et pour que le principe de l'égalité de statut soit respecté;

Services internes

(27) (a) de veiller à ce que tous les services centraux fournis à son personnel, comme les services offerts par la Direction du personnel et par la Direction des affaires financières et administratives, soient assurés également dans les deux langues officielles et surtout,

(b) (i) qu'on continue de rendre simultanément disponibles dans les deux langues officielles la description de tous les postes recensés « bilingues » ou pour lesquels la langue exigée est « l'anglais ou le français »;

(ii) qu'on rende simultanément disponibles dans les deux langues la description de tous les autres postes d'intérêt pour les groupes linguistiques des deux langues officielles;

(c) de veiller, lorsque ce n'est pas encore le cas, à ce que les rapports de rendement et d'évaluation des employés soient désormais rédigés dans la langue officielle de l'employé(e), et que les superviseurs en discutent avec l'employé(e) dans cette langue, à moins que l'employé(e) ait indiqué une préférence contraire;

(28) en décidant si les rapports préparés par les Services consultatifs en gestion doivent être présentés dans une seule langue officielle ou simultanément dans les deux langues officielles, de tenir compte de l'utilité relative de ces rapports et de la première langue officielle des employés qui devront peut-être prendre des mesures à partir de ces rapports ou qui sont peut-être directement concernés par eux;

(ii) tous les documents à venir en éditions française et anglaise distinctes [manuels, directives, circulaires, rapports (exceptés ceux dont il est question au

préférences linguistiques des employés et sans égard à la région où ils travaillent; linguistiques, soient diffusés au plus tôt dans l'autre langue officielle, suivant les position, groupe, section, etc.) ou des unités formées d'employés des deux groupes linguistiques, etc.] préparés au sein du ministère ou une unité particulière (direction, division, etc.) pour l'ensemble du ministère et qui présentent toujours des ports (sauf ceux dont il est question au paragraphe 21 d), avis, notes de service, manuels, directives, circulaires, rap-

cas,

(c) afin de permettre à ses employés d'accomplir la plupart de leurs tâches dans la langue officielle de leur choix, de faire en sorte que, lorsque ce n'est pas encore le

susceptibles de les utiliser;

que des employés qui travaillent dans l'autre langue officielle les utilisent ou sont des deux langues officielles, de les faire traduire le plus tôt possible toutes les fois langues officielles et, lorsque les documents en question n'existent que dans une aux agences gouvernementales ou aux fournisseurs ses besoins en matière de modes d'emploi, les machines ou appareils et les fournitures de bureau, d'indiquer Fonction publique, comme les manuels d'entretien ou de fonctionnement, les (b) dans le cas d'instruments de travail essentiels produits à l'extérieur de la

du monde francophone;

(26) (a) de prendre les mesures qui s'imposent pour acquérir de nouveaux ouvrages en français en reconnaissant et en exploitant toutes les sources possibles

essentiels dans les deux langues officielles;

(b) de se procurer auprès des organismes centraux tous les instruments de travail

linguistique;

(25) (a) de distribuer les lois et les règlements simultanément dans les deux langues officielles à tous les employés concernés ou en fonction de leur préférence

Instruments de travail

LANGUE DES COMMUNICATIONS INTERNES

langues officielles, des communications de qualité égale, tant orales qu'écrites; de prendre les dispositions qui s'imposent pour assurer, dans au moins les deux des réunions auxquels sont conviés des participants francophones et anglophones (c) lorsqu'il convoque ou organise, au Canada ou à l'étranger, des séminaires ou

officielles les documents distribués à ces réunions dans ces deux langues;

(b) de veiller à ce que ses représentants se procurent dans les deux langues

officielles si des membres des deux groupes linguistiques y assistent; genre, que ces employés puissent offrir leurs services dans les deux langues personnes ressources à des réunions, des conférences ou autres événements du (24) (a) de s'assurer, lorsqu'il envoie ses employés comme représentants ou

Réunions

principe de l'égalité de statut des deux langues officielles; documents destinés à être distribués au public sont bilingues et respectent le bilingues ou unilingues français ou anglais y sont affectés; que la préséance est accordée à la langue de la majorité de la région concernée; et que tous les

*Cet appendice est un extrait du *Sixième Rapport Annuel* du Commissaire.

(23) de continuer de s'assurer que, lorsqu'un de ses éléments participe à une exposition ou à un autre événement du genre, un nombre suffisant d'employés

Expositions

(22) de faire, toutes les fois que c'est possible, rédiger simultanément dans les deux langues officielles ses communications de presse plutôt que de les faire adapter ou traduire d'une langue officielle à l'autre;

Relations publiques

Communications avec les médias

(d) de se conformer aux principes énoncés à l'appendice C, en ce qui a trait aux publications de nature scientifique et technique,*

phones et aux anglophones;

(c) de prendre les mesures nécessaires pour que tous les documents unilingues français ou anglais qui peuvent être utiles au grand public soient traduits, afin que les renseignements qu'ils contiennent soient également accessibles aux franco-

langue et l'adresse où il est possible de se la procurer;

(b) de veiller à ce que, lorsque les documents sont publiés en éditions distinctes, chacune indique dans l'autre langue officielle qu'il existe une édition dans cette

éditions distinctes, pour éviter les problèmes de préséance et de distribution;

(21) (a) de publier simultanément dans les deux langues officielles tous les documents destinés au grand public, de préférence en présentation recto verso ou tête-bêche, c'est-à-dire en français d'un côté et en anglais de l'autre, plutôt qu'en

Publications

(c) en rédigeant les lettres, de prendre les dispositions nécessaires pour déterminer la langue du destinataire;

(b) de respecter le principe de l'égalité de statut des deux langues officielles en s'assurant que les employés ne mettent pas sensiblement plus de temps à répondre aux lettres dans une langue que dans l'autre et que les textes sont de qualité égale;

(20) (a) de continuer de répondre aux lettres dans la langue du destinataire et de

les lettres dans la langue du destinataire;

encourager les employés qui ont les connaissances linguistiques voulues à rédiger mettre tout en œuvre, y compris la révision de textes le cas échéant, pour

Correspondance

Communications écrites

soit inscrite selon le système international de datation;

(19) de faire en sorte que, d'ici le 1^{er} juillet 1977, toutes les cartes de visite, tous les tampons de caoutchouc ou autres utilisés à l'administration centrale ou dans les bureaux régionaux soient bilingues, et que, dans le cas des tampons, la date y

ment et que la direction du ministère qui en est responsable vérifie périodiquement dans quelle mesure cette recommandation est mise en œuvre;

(18) de veiller à ce que, d'ici le 31 décembre 1977, tous les panneaux, tableaux indicateurs, affiches et autres objets unilingues de ce genre destinés à renseigner le public, placés à l'intérieur et à l'extérieur de locaux, surtout de locaux qui n'appartiennent pas au gouvernement fédéral, occupés par le ministère, qui ne s'ajustent pas encore à l'égalité de statut des deux langues officielles s'y confor-

Affiches, écriteaux, panneaux, etc.

(d) de prendre les mesures qui s'imposent pour que toutes les inscriptions relatives au ministère de l'Agriculture du Canada apparaissent dans les deux langues officielles dans la prochaine édition des annuaires téléphoniques du Canada;

(c) dans les bureaux où il ne peut assurer des services téléphoniques bilingues comme indiqué à (a) et (b) ci-dessus, d'offrir un service gratuit d'interurbain qui permette au public de communiquer directement avec l'administration centrale ou avec un autre bureau approprié dans les deux langues officielles;

(b) de veiller à ce que désormais les employés unilingues qui répondent au téléphone dans les endroits mentionnés au paragraphe (a) soient capables de donner le nom de la section dans les deux langues officielles et le fassent effectivement et, le cas échéant, de transmettre l'appel à un employé qui parle couramment la langue de l'interlocuteur en disant, par exemple, « un instant, s'il vous plaît » ou « one moment please »;

(17) (a) de fournir désormais, lorsque ce n'est pas déjà le cas, des services téléphoniques et des services de réception bilingues dans la région de la Capitale nationale et dans les bureaux qui font affaire avec les deux groupes linguistiques y compris les ports d'entrée, et de donner la priorité à la langue officielle de la majorité objet du service;

Services téléphoniques et services de réception

LANGUE DE SERVICE

(16) d'accorder la priorité à l'élaboration, de concert avec le Bureau des traductions du Secrétariat d'État, de glossaires bilingues (français-anglais, anglais-français) dans le domaine de l'agriculture et dans des domaines connexes, afin de faciliter les communications internes et externes et la traduction de ses documents; d'annoncer à tout le personnel intéressé la parution de ces glossaires et de les diffuser largement à travers le ministère;

(d) de veiller à ce qu'on ne demande pas à ses employés de l'administration centrale et des bureaux régionaux de faire de la traduction, puisque cela risque d'entraîner des dérogations à la Loi sur les langues officielles si la qualité des textes traduits n'est pas égale à celle des textes originaux;

(c) de se mettre en relation avec le Bureau des traductions du Secrétariat d'État afin qu'il augmente, le cas échéant, le nombre de traducteurs scientifiques et techniques affectés au ministère ou à ses travaux;

(b) de revoir ses priorités actuelles relatives à la traduction afin de fournir à ses gestionnaires une échelle de priorités pour indiquer l'urgence relative des documents à traduire;

employé(s) chargé(s) de coordonner et de s'occuper de toutes les demandes de traduction et de révision au sein du ministère;

(15) (a) d'examiner de quelle manière il a recours aux Services de traduction en fonction de ses besoins, de façon à profiter au maximum des services que lui offre le Bureau des traductions du Secrétariat d'Etat; et surtout, de désigner un (des)

TRADUCTION ET TERMINOLOGIE

(e) lorsqu'il projette des films, organise des séminaires, des cours audio-visuels ou des activités du même genre ou des réunions auxquels les employés francophones et anglophones sont conviés, de veiller à ce que les communications écrites et orales soient de même qualité dans les deux langues officielles;

(d) de considérer la possibilité de préparer d'abord certains cours maison en français plutôt qu'en anglais, afin de mettre en pratique le principe de l'égalité de statut des deux langues officielles;

(c) lorsqu'il se donne des cours maison de même teneur au même endroit dans les deux langues officielles, d'offrir d'abord certains de ces cours en français afin d'encourager ses employés francophones à les suivre dans cette langue et ses employés anglophones bilingues à en profiter s'ils le désirent;

(b) de s'assurer, lorsque ce n'est pas déjà le cas, que les employés des deux groupes linguistiques ont des chances égales de suivre les cours de formation et de perfectionnement professionnellement et techniques donnés à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux dans la langue officielle de leur choix ou, si ce n'est pas pratique, que des cours semblables sont organisés à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux; ou dans les bureaux régionaux;

(14) (a) de veiller à ce que les employés de l'administration centrale et des bureaux régionaux soient informés de tous les cours de formation et de perfectionnement professionnels et techniques, autres que les cours de langue, donnés à leur intention, et de leur indiquer dans quelle(s) langue(s) ils le sont;

FORMATION ET PERFECTIONNEMENT

(13) de continuer de chercher des solutions au problème du recrutement de candidats francophones dans les catégories professionnelle et scientifique et d'établir d'étroits rapports avec les institutions de langue française de sorte qu'elles puissent former les étudiants en fonction des besoins du ministère;

(12) de continuer de s'assurer qu'en recrutant son personnel, il respecte pleinement ses obligations en vertu de la Loi et, en particulier, que tous les membres des comités de sélection sont capables de communiquer avec les candidats dans la(les) langue(s) officielle(s) de leur choix;

RECRUTEMENT

(e) d'encourager ses employés à profiter spontanément d'autres occasions qui s'offrent à eux d'améliorer leurs aptitudes en langue seconde en dehors des heures de travail, telles la lecture, la radio, la télévision, etc.

(d) de tenir ses employés au courant de tous les cours de langue qu'ils peuvent suivre aux frais de l'Etat en dehors des heures ouvrables; et de les informer des dispositions de l'article 60 (f) de la Loi fédérale sur l'impôt sur le revenu;

milieu de travail où ils pourront mettre fréquemment en pratique leurs connaissances nouvellement acquises, les conserver et les parfaire;

(7) d'inclure dans sa politique de bilinguisme, sans s'y limiter nécessairement, les constatations, les propositions et les recommandations contenues dans le présent rapport et de les incorporer, chaque fois que la chose est appropriée, dans son programme de mise en œuvre;

EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

(8)(a) de s'assurer, là où ce n'est pas encore le cas, qu'il y a suffisamment de postes bilingues recensés et désignés pour répondre aux besoins du public et des employés du ministère, surtout aux besoins des employés qui travaillent au Québec ou ailleurs dans des unités dans lesquelles le français est l'une des langues de travail ou la langue de travail;

(b) de s'assurer, de concert avec la Commission de la fonction publique, que le niveau de connaissance de la seconde langue officielle requis des titulaires de postes bilingues est réellement déterminé en fonction des tâches qui incombent ou qui incomberont dans l'avenir à ces titulaires;

(9) d'établir et de revoir régulièrement les données sur les exigences linguistiques des postes et les connaissances linguistiques du personnel, qui lui permettront de déterminer rapidement dans quelle mesure les compétences des employés d'une unité donnée (direction, division, groupe, section, etc.) ou d'une région correspondent aux compétences linguistiques requises pour le service au public et les communications internes; et, par la même occasion, de porter une attention spéciale aux conséquences qu'entraînent les départs et la rotation des employés, ainsi que leur répartition en fonction de leurs aptitudes linguistiques aux postes de direction et dans les diverses catégories d'emploi;

(10) de prendre les mesures provisoires qui s'imposent afin de répondre aux exigences de la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait aux postes désignés bilingues dont les titulaires sont unilingues et aux postes vacants, afin que les communications avec le public et les employés du ministère puissent se faire dans les deux langues officielles;

COURS DE LANGUE

(11) (a) afin que les employés qui occupent des postes bilingues possèdent une connaissance suffisante du vocabulaire scientifique et technique mis au point avec le concours du Bureau des traductions du Secrétariat d'État, pour communiquer efficacement avec le public et leurs collègues dans l'autre langue officielle,

(i) de compléter l'enseignement dispensé dans les écoles de langue au moyen de cours de formation adaptés au travail ou

(ii) de prendre des dispositions pour inclure dans les cours de langue les éléments nécessaires adaptés au travail;

(iii) de faire en sorte que les cours de langue fonctionnelle deviennent partie intégrante de ses activités de perfectionnement professionnel;

(b) de prendre les mesures voulues pour fournir, au besoin, aux diplômés des écoles de langue des cours complémentaires de lecture et de rédaction dans l'autre langue officielle, afin qu'ils soient au moins capables de s'occuper de lettres et de rapports dans cette langue et qu'ils aient recours le moins possible aux services de traduction;

(c) dans la mesure du possible, de prendre des dispositions pour affecter les employés qui viennent de terminer un cours de langue et qui le désirent, dans un

Afin d'aider le ministère de l'Agriculture à se conformer davantage aux dispositions de la Loi sur les langues officielles, le Commissaire lui a recommandé :

CONSULTATION

(1) en appliquant les recommandations suivantes, d'entretenir des relations étroites avec les divers syndicats;

SÉCURITÉ D'EMPLOI ET POSSIBILITÉS DE CARRIÈRE

(2) de faire en sorte que l'application de ces recommandations ne nuise en aucune façon à la sécurité d'emploi et aux possibilités de carrière de ses employés;

RÈGLEMENT DES PLAINTES

(3) de régler les cas de plaintes que le Commissaire aux langues officielles porte à sa connaissance conformément à son rôle d'ombudsman, et de prendre sans tarder les mesures qui s'imposent sans tenir compte de celles qu'il a déjà adoptées pour faire suite aux recommandations contenues dans le présent rapport ou dans un autre but, quel qu'il soit, ni des délais fixés dans ces recommandations;

POLITIQUE RELATIVE AUX LANGUES OFFICIELLES

(4) de réviser sa « Politique sur le Bilinguisme et le Biculturalisme » avant le 31 décembre 1977 afin d'en préciser certains points, de la mettre à jour et de tenir compte de toutes les exigences de la Loi sur les langues officielles; et en particulier,

(a) afin d'aider ses gestionnaires à se conformer à la Loi, de préciser l'objectif 2 de sa politique relative au bilinguisme en indiquant le nom des localités situées à l'intérieur de la région de la Capitale nationale où la « demande » est jugée « importante »;

(b) d'indiquer ce qu'il entend par l'expression « correspondance interne et res-treinte » dont il est question à l'objectif 5 de sa politique et d'ajouter l'adverbe « simultanément » à l'énoncé de l'objectif 6;

(c) en ce qui a trait aux documents, rapports, articles de presse, etc. provenant de ses bureaux, de préciser le sens des expressions « à diffusion limitée » (paragrap-hes 5 et 6 du chapitre de la politique qui traite des « Services au public » et « dans des circonstances particulièrement difficiles » (paragraphe 7 du même chapitre);

(5) d'élaborer avant le 31 décembre 1977 un programme de mise en œuvre de la Loi dans lequel seraient énoncés ses objectifs à long et à court terme pour donner suite à la Loi et à sa politique sur les langues officielles; de préciser, lorsqu'il le faut, les échéances à respecter; et de désigner les personnes ou les centres responsables pour chaque étape ou chaque activité;

(6) de confier sans plus tarder à une personne ou un groupe de personnes parmi les cadres supérieurs la responsabilité centrale de planifier, d'organiser, de coordonner et de contrôler la mise en œuvre de tous les aspects de la Loi sur les langues officielles et de la politique du ministère en ce qui a trait au bilinguisme;

pour les cadres du ministère chargés de prendre des décisions et particulièrement pour ceux de l'administration centrale; le ministère devra toutefois en préciser la portée s'il veut vraiment respecter les préférences linguistiques de son public d'un océan à l'autre. Ainsi, bien que le ministère ait fait des efforts réels pour offrir ses services dans les deux langues officielles à l'ensemble du public dans la Région de la capitale nationale, au Québec et dans certaines régions bilingues du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, il n'a cependant pas pris de mesures pour assurer des services bilingues dans les autres régions du Canada.

Les publications susceptibles d'intéresser le grand public sont disponibles dans les deux langues officielles. Ce ne sont pas toutes les publications qui paraissent simultanément en français et en anglais et il y en a même qui sont éditées en une seule langue, mais il s'agit en général de cas exceptionnels attribuables à de véritables difficultés techniques, à la diffusion restreinte des publications en question ou à d'autres causes tout aussi justifiables.

D'après les témoignages que le groupe d'étude a recueillis à la suite des 89 entrevues faites à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux et locaux, il est difficile d'assurer au français un statut égal à celui de l'anglais en raison, notamment, de la prépondérance de la langue anglaise dans le domaine de l'agriculture et dans les domaines connexes et ce, particulièrement dans le contexte nord-américain. Il semble que cela ait entravé, dans une certaine mesure, les efforts déployés par le ministère pour offrir à ses employés tous les instruments de travail, et tous les cours maison de formation et de perfectionnement dans les deux langues officielles. En outre, plusieurs postes recensés comme bilingues sont occupés par des titulaires unilingues ou par des employés dont la connaissance du français est insuffisante pour qu'ils puissent communiquer efficacement dans cette langue, particulièrement avec les bureaux régionaux du ministère au Québec. Plusieurs des plaintes formulées à l'endroit du ministère sont liées à cette situation. Dans un certain nombre de disciplines, la pénurie de spécialistes et de diplômés aptes à travailler en français pose aussi des problèmes qui ne pourront être résolus qu'à force de persévérance, d'imagination et d'initiative.

Bref, le ministère a pris un certain nombre de mesures pour mieux se conformer aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Il a notamment publié et diffusé largement sa politique en matière de bilinguisme, il a fait en sorte d'offrir activement au public des services en français et en anglais par l'intermédiaire des Services de relations publiques et des Services consultatifs de l'alimentation et il a mis au point des glossaires et des lexiques bilingues. L'étude a cependant fait ressortir certains usages ou certaines lacunes qui nuisent au respect intégral de la Loi, particulièrement dans le domaine des communications internes où le français n'a pas encore acquis la place qui lui revient en tant que langue de travail.

personnel une politique d'ensemble claire, accompagnée d'un programme de mise en œuvre, et concevoir un mécanisme efficace destiné à contrôler l'application de la Loi. De cette façon, il est à espérer qu'une fois adoptées, ces mesures amèneront l'ACDI à tirer un meilleur parti d'un personnel déjà hautement bilingue et, surtout, à promouvoir l'usage tant du français que de l'anglais dans le cadre du travail.

AGRICULTURE

APPRECIATION

Au cours de l'année, le ministère a fait l'objet de 12 plaintes au sujet, notamment, de certaines publications anglaises, d'un avis de droit d'appel exclusivement en anglais, d'une version française d'un avis de concours dont le contenu diffèrait du texte original anglais, d'un annuaire téléphonique unilingue anglais et, enfin, des communications entre Ottawa et un bureau régional du Québec conduites en anglais. Le ministère a fait preuve de tact et généralement de diligence dans le règlement de la plupart de ces plaintes. Toutefois, certaines plaintes qui touchaient la langue de travail ont révélé qu'il existait des problèmes linguistiques assez graves qui demanderaient un certain temps avant qu'une solution satisfaisante ne leur soit trouvée. Les recommandations que le Bureau a formulées à la suite de l'étude spéciale (voir ci-dessous) et que la Direction des langues officielles du ministère a acceptées avec un enthousiasme réel devraient aider à combler certaines de ces lacunes.

ETUDE SPÉCIALE

Le Commissaire a fait en 1975 une étude pour voir comment était appliquée la Loi sur les langues officielles au ministère de l'Agriculture, tant du point de vue des services fournis que de l'utilisation du français et de l'anglais dans les communications internes. Une étude du même genre avait déjà été faite en 1972 mais elle visait uniquement le bureau régional du ministère à Moncton (voir le *Troisième rapport annuel*, 1972-1973, pages 145 et suivantes). L'étude dont il est question dans le résumé a porté sur le ministère lui-même et ne visait pas les divers conseils ou agences relevant de sa compétence ou de celle du ministre de l'Agriculture.

En 1972, le ministère publiait sa « Politique en matière de bilinguisme et de biculturalisme », document qui fut mis à jour en 1974 et distribué à tous les employés. Cet énoncé détaillé est d'une grande utilité

L'ACDI se doit manifestement d'avoir la main haute sur la situation tout en continuant de se conformer aux directives actuelles du Conseil du trésor. Elle devrait formuler et diffuser à l'intention de son

Malgré ces efforts louables et parfois même impressionnants, l'ACDI a quelque peu déçu par son comportement et les mesures adoptées. Ainsi, elle a malheureusement retardé la publication et la diffusion de sa politique en matière de langues officielles jusqu'à la promulgation par le Conseil du trésor de certaines directives et modifications. Ce projet de politique, d'ailleurs, témoigne d'une certaine confusion quant aux principes fondamentaux que recouvrent les notions de langue de service et langue de travail.

Des efforts énormes ont été accomplis dans plusieurs domaines, par exemple l'information du personnel, les services bilingues dispensés en tout temps, la correspondance, le recours aux organes d'information, les expositions et, enfin, le perfectionnement professionnel et technique.

L'Agence dispose d'un programme de formation linguistique fort bien structuré; son programme de maintien de l'acquis, tout particulièrement, témoigne d'une grande originalité et est très bien coordonné. L'Agence a également ordonné la conduite d'une étude sur ses besoins en personnel, étude qui devait tenir compte de la langue maternelle de l'employé et des catégories d'emplois.

L'ACDI a mis en œuvre 13 des 33 recommandations formulées par notre Bureau en 1975. Elle a partiellement donné suite à 17 autres, négligé d'en appliquer 3 et n'a pas respecté certains délais.

APPRECIATION

AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

La conférence « Habitat 76 » a donné lieu à un certain nombre de plaintes. Celles-ci ont porté sur la mauvaise qualité du français sur les affiches et écriture, l'absence d'une version française de la plupart des documents de travail utilisés à la conférence, l'absence également à la conférence d'un agent d'information bilingue et, enfin, une liste des pays participants établie en anglais seulement. Les autres plaintes ont fait état de trois problèmes : l'absence d'une version française équivalente de Harbournfront News, la conduite par le ministère d'une réunion générale en anglais seulement et l'obligation pour les employés de traduire en anglais les documents français destinés au secrétariat du ministère. Le Commissaire a dû formuler une seule recommandation que le ministère a d'ailleurs acceptée.

De façon générale, le ministère a accepté très volontiers de régler les huit plaintes déposées contre lui en 1976.

APPRECIATION

AFFAIRES URBAINES

Le ministère — qui, « ayant tôt fait de reconnaître la responsabilité qu'il a, conformément à l'article 10 de la Loi sur les langues officielles, d'offrir des services bilingues au public d'un océan à l'autre, a tracé une voie » que d'autres « auraient avantagé à suivre » —, semble malheureusement s'être écarté de ses performances antérieures comme initiateur original et résolu de la réforme linguistique. Compte tenu des millions de visiteurs appelés chaque année à recourir à ses services, il importe d'exercer de toute urgence des pressions sur le ministère et d'établir à son endroit des mécanismes de contrôle constant afin de s'assurer que ses activités contribuent au bien-être linguistique du pays.

Parcs Canada a de nouveau reporté l'échéance de son programme de bilinguisation des plaques commémoratives encore unilingues, de la signalisation et de la documentation. De plus, il n'a toujours pas insisté sur l'insertion d'une clause touchant les services bilingues dans les contrats des concessionnaires présentement en vigueur et n'offre pas automatiquement de services dans les deux langues. Enfin, dans le cas de Parcs Canada et de la Division des canaux, certaines inscriptions dans les annuaires téléphoniques sont encore unilingues.

Parcs Canada a mis sur pied à Jasper une école de naturalistes dispensant une formation dans les deux langues officielles. De plus, il dispose désormais dans la région atlantique d'un nombre suffisant d'employés bilingues capables d'occuper les postes de préposés aux bureaux de renseignements et de guides. La Division des canaux a aussi recruté, semble-t-il, un personnel bilingue suffisant dans certains centres et établi une liaison téléphonique directe entre ces centres et ceux qui ne possèdent pas une capacité bilingue.

Les efforts déployés par la Direction des parcs nationaux et des lieux historiques en vue d'appliquer les 99 recommandations formulées par le Bureau en 1972 et ceux accomplis par la Division des canaux afin de donner suite aux 31 recommandations proposées en 1973 ont abouti à la mise en œuvre de 68 et 23 recommandations respectivement. Il s'agit là de progrès sensibles dont la lenteur toutefois est inadmissible.

Les efforts divers aspects de la langue de travail. Sur l'absence de service au public en français; quelques-unes, néanmoins, de temps à trouver des solutions. Les plaintes portaient, pour la plupart, concernaient divers aspects de la langue de travail.

Le ministère a démontré passablement de bonne volonté au cours de l'instruction de 21 plaintes; toutefois, dans l'ensemble, il a mis beaucoup

APPRECIATION

AFFAIRES INDIENNES ET DU NORD

En règle générale, les crises réussissent bien aux diplomates. Toutefois, ces derniers vont certes crier à l'ennui puisque dix plaintes seulement ont été formulées cette année au sujet de la langue de service. Les protestations, peu diplomatiques il s'en faut, ont concerné, entre autres, l'identification du ministère exclusivement en anglais, l'absence de bilinguisme lors d'une exposition canadienne au Commonwealth Institute (Londres), de service en français au Bureau des passeports de Toronto, d'anglais à Tokyo et, comble de l'horreur, la présence d'une faute de français dans le texte du nouveau passeport canadien. Dans l'ensemble, la collaboration du ministère a été bonne même si parfois les explications fournies nous ont laissés songeurs. En outre, face à la lenteur des réponses, on s'est quelques fois demandé si le ministère ne recourait pas au bateau à vapeur, plutôt qu'au réacté, pour communiquer avec ses ambassades.

APPRECIATION

AFFAIRES EXTÉRIEURES

a) Institutions « évaluées »

2. « Appréciation » des ministères et agences

Travaux publics ↔
Revenu national (Douanes et Accise) ↔
Commission canadienne des transports ↔

A la Porte de l'Enfer de Dante sont gravés ces mots : « Vous qui entrez, laissez toute espérance ». Un géôlier titulaire, l'Ange du Silence, surveille ce Schéol 420 fois plus brûlant que les flammes. Cette atmosphère étouffante et opaque où fumée et fumisterie s'entreliacent est réservée à ceux qui ont connu la dure voie à suivre pour gagner le bilinguisme institutionnel et qui, déviant, ont préféré la pente douce.

Les diables et les petits faiseurs fainéants



Chemins de fer nationaux du Canada ↓
 Commission d'assurance-chômage ↔
 Commission de la capitale nationale ↑
 Commission de la fonction publique ↑
 Conseil du trésor ↔
 Musées nationaux du Canada ↔
 Parlement ↓↓
 Sciences et Technologie

Les innocents à cheval sur la clôture

Le séjour vague qu'on nomme les Limbes est la thébaïde des païens vivant en marge de tout ce qui se fait dans le domaine des langues officielles. Cette paisible retraite est la dernière demeure de tous ceux qui pèchent par omission.

Agence canadienne de développement international
 Affaires indiennes et du Nord ↔
 Affaires urbaines

Approvisionnements et Services ↓
 Énergie, Mines et Ressources

Environnement ↔

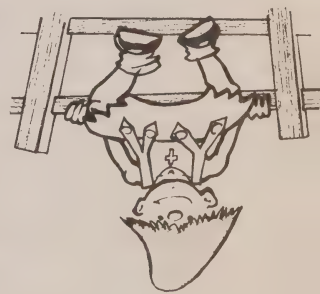
Gendarmerie royale du Canada ↔

Industrie et Commerce ↔

Santé nationale et Bien-être social (Bien-être) ↔

Statistique Canada ↔

Voie maritime du St-Laurent



Les diabolins au noviciat

Autre Géhenne selon certains, le Purgatoire est un lieu peuplé par les gais lurons et les Tartuffes du bilinguisme. Ils connaissent un mauvais quart d'heure en attendant que le salut leur tombe du ciel. Prions pour que le repentir soit inscrit en lettres de feu dans leur mémoire.

Air Canada ↑

Consommation et Corporations

Office national de l'énergie ↓

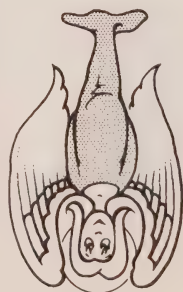
Postes ↓

Radio-Canada ↑

Santé nationale et Bien-être social (Santé) ↔

Transports ↔

Les anges, les séraphins et les chérubins



Les étoiles luisent comme des lampes dans l'Empyrée du bilinguisme. Ceux qui franchiront la porte céleste verront des beautés inénarrables dans les deux langues officielles. La lumière cristalline de la Vraie Foi pénétrera leur cœur. (Entreront au Septième Ciel les béatifiés ci-dessous qui auront réussi l'examen approprié de la Commission de la fonction publique).

Les trognons de pomme



Un Walhalla, un Eden, un Alhambra spirituel, un Jardin élyséen s'ouvre aux hommes purs qui, sans péché originel mais non sans originalité, se sont trouvés dans ce Tahiti linguistique après des siècles dans le Désert des Efforts. Qu'ils prennent garde, alors même qu'ils atteignent enfin le but, de ne pas tomber dans les pommes.

Défense nationale ↔

Directeur général des élections ↔

Main-d'œuvre et Immigration ↓

Revenu national (Impôt) ↔

Secrétariat d'Etat ↔

Les auréoles de rôle



Les bonnes gens du Royaume des Elus sont terre-à-terre, ni saints ni larrons. Mais, comme le veut Maltraux, chacun d'eux « est plus lié à l'au-delà qu'il croit connaître qu'à celui qu'il sait ignorer ». Comme certains chanoines qui montent en chaire, leur panse passe parfois avant leur pensée. Mais qui sait s'il ne se cache parmi eux comme le lys dans la vallée un Saint Louis (ou un Pax Plante ?) du bilinguisme prêt à partir pour la croisade ?

Affaires extérieures ↔

Centre national des arts ↑

1. Comparaison n'est pas raison, mais les six catégories utilisées cette année s'apparentent étrangement au classement olympique du *Cinquième rapport annuel*. Une fois de plus, la flèche indique le sens du mouvement.

Taxes de désinvolture au sujet de nos rapports passés, nous avons été piqués au vif. Aussi, imbus d'un repentir sincère, nous avons, cette année, renoncé aux œuvres et aux pompes gastronomiques et olympiques¹ pour nous vouer corps et âme à une noble tâche. Délaisant l'irrévérence pour le sublime, nous avons retenu comme texte du prône de cette heure liturgique le passage suivant, digne de l'Aigle de Meaux : le sens véritable du bilinguisme institutionnel est que chaque homme (ou femme) gagne son ciel dans la langue officielle de son choix.

se retrouve classé selon ses hauts faits ou forfaits
me — une description dantesque des lieux saints ou sulfureux où chacun
1. LA COMMEDIA NON È FINITA : *La Divine Comédie du Bilinguisme*

B. L'INVENTAIRE

Cela n'étonnera personne, les plaintes du premier groupe proviennent presque exclusivement de francophones alors que celles du second groupe sont le plus souvent formulées par des fonctionnaires d'expression anglaise. Le double défi que doivent donc relever le gouvernement et toutes les sociétés d'Etat est clair : d'une part, poursuivre plus vigoureusement que par le passé la création d'un environnement professionnel propice à l'emploi interne du français; d'autre part, simplifier le labyrinthe bureaucratique évoqué plus haut dans lequel errent, sans le moindre petit bout de fil d'Ariane pour se guider, nombre de fonctionnaires de langue anglaise.

des langues officielles du gouvernement (cours et examens de langue, exigences linguistiques des postes, discrimination).
un malaise provoqué par certains aspects de l'application de la politique cent des situations plus générales ou qui expriment une insatisfaction ou unilinguisme des communications écrites et orales) et celles qui dénoncent la formation professionnelle qui n'existent que dans une seule langue ou manuels, formules, ouvrages de référence, modes d'emploi — et cours de

Les plaintes que reçoit notre Bureau peuvent être classées en deux grandes catégories : celles qui mettent en cause des lacunes précises dans les réseaux de communications internes (instruments de travail —

gouvernement pris comme employeur.
rieurs ou leurs pairs ou encore dans toutes leurs relations avec leur même de l'administration fédérale, dans leurs rapports avec leurs supérieurs de ces derniers. Par contre, ils pourront tous choisir leur langue au sein linguistiques devront servir leurs interlocuteurs dans la langue officielle exemple des timbres-poste à une clientèle composée des deux groupes langue. Au moins certains guichetiers dans un bureau qui vend par celui — prioritaire — qu'ont les contribuables à être servis dans leur ment travailler dans la langue officielle de leur choix ne saurait limiter faut bien souligner que le droit des fonctionnaires à pouvoir raisonnable- étroitement voisins, de « langue de travail » et de « langue de service ». Il Une confusion pourtant persiste entre les deux notions, parfois l'application du concept d'égalité de statut des deux langues officielles.

plus aigüe de ce que signifie, dans leur environnement professionnel, que ceux qui sont à l'emploi des institutions fédérales ont une conscience Canada, pour ne citer que les plus célèbres d'entre elles, démontrent bien le ministère des Transports et par différentes catégories d'employés d'Air déposées par les contrôleurs de la circulation aérienne qui travaillent pour petit à petit et leur substance est de plus en plus riche. Les plaintes nombre des plaintes concernant les communications internes augmente Toutefois, il est possible de déceler une évolution depuis deux ans : le lorsqu'ils travaillent au Québec.

Est-ce là signe d'une timidité excessive chez les fidèles serviteurs de l'État ? Cela est fort possible, car les études spéciales que le Bureau a menées jusqu'ici démontrent en général que la situation est loin d'être toujours rose pour les employés fédéraux francophones, même parfois l'objet d'une instruction aux termes de la Loi.

Du 1^{er} avril 1970 au 31 décembre 1976, les plaintes mettant en cause les conditions linguistiques de travail dans les institutions fédérales n'ont représenté qu'un peu plus de 15 % du nombre total de plaintes qui ont fait

b) *Évolution des plaintes*

Pour exposer les choses d'une façon plus constructive, le fonctionnaire francophone devrait évoluer dans un milieu de travail qui l'incite naturellement, presque impérieusement, à travailler dans sa langue. Lorsque cet environnement existera dans la capitale fédérale et dans d'autres endroits faisant partie du Canada français ou le desservant, il deviendra alors possible de soutenir honnêtement que les francophones peuvent travailler pour leur gouvernement dans des conditions approuvant celles dont jouissent leurs concitoyens de langue anglaise.

Les obstacles à surmonter ne sont pas difficiles à imaginer ! Par ailleurs, les études spéciales entreprises et les plaintes reçues confirment bel et bien leur existence. L'employé devrait pouvoir disposer dans sa propre langue des instruments nécessaires à l'exercice de ses fonctions, savoir manuels, formules, instructions ou directives. Les échanges avec le surveillant devraient également se faire dans la langue de l'employé. Ce dernier doit aussi retrouver à tous les échelons pertinents un nombre suffisant de fonctionnaires à l'aise dans sa langue de façon à ne pas devenir une enclave linguistique et être ainsi isolé. La formation dispensée par son ministère ou par l'entrepreneur de ce dernier en fonction des tâches qu'il exerce doit être disponible dans sa langue. Au cours de réunions ou autres formes d'activité collective ou discussions, l'employé doit pouvoir donner sa pleine mesure dans sa propre langue. Compte tenu du climat, des traditions, des usages et de la réalité qui ont cours dans de nombreux bureaux et organismes et qui témoignent de la prépondérance de l'anglais, il faut encourager le francophone, l'exhorter même ou tout au moins l'amener à travailler sans crainte dans sa langue.

Il reste encore des obstacles à surmonter si l'on veut assurer au français un statut égal à l'anglais dans les communications internes. Au travail, le fonctionnaire fédéral anglophone est en effet peu souvent appelé à utiliser une autre langue que la sienne dans ses rapports quotidiens, de vive voix ou par écrit, avec les autres membres de l'administration. Si l'employé francophone doit jouir du même avantage, il importe donc de lui assurer des conditions identiques.

a) *Principaux problèmes*

5. *Le fil d'Ariane : communications internes*

Il s'agit là, au fond, de recettes faciles, qu'il est presque gênant de devoir offrir à des gestionnaires professionnels plus de sept ans après la promulgation de la Loi sur les langues officielles. Appliquées systématiquement, elles permettraient non seulement d'humaniser les relations entre l'administration fédérale et ceux qui la font vivre avec leurs impôts, mais encore de réduire considérablement le nombre d'intractions impar-donnables que les plaignants, de plus en plus irrités, continuent à porter à notre attention.

alors sans accroc ni grincements de dents. Il faut évidemment aborder de façon différente l'envoi massif de déplaçants ou de lettres circulaires. Ici, seule la présentation bilingue permet d'offrir un service conforme aux exigences de la Loi. Il faut en tout cas éviter l'erreur qui consiste à envoyer du matériel bilingue au Québec et unilingue anglais dans le reste du pays (ne soutez pas, un organisme fédéral a effectivement commis cette bourde aux proportions quasiment olympiques en 1976).

aurions alors un contraignable satisfait (sur le plan linguistique en tout cas) plutôt qu'un plaignant en puissance.

Ce genre de service, que la politesse la plus élémentaire impose, peut être assuré si les ministères font parvenir aux employés concernés des instructions claires — sans être comminatoires — accompagnées d'une petite liste de cinq à dix phrases qui permettraient au plus unilingue des fonctionnaires d'établir un premier contact dans la langue officielle qu'il ne connaît pas. Evidemment, cette solution suppose que le bureau qui reçoit l'appel peut recourir aux services d'un employé linguistiquement compétent, ce qui, du moins dans la région de la capitale nationale et les bureaux régionaux ou de district qui desservent des zones où habite une minorité de langue officielle, ne devrait pas présenter des difficultés herculéennes. Pourtant, depuis que nous l'avons suggéré dans notre *Deuxième rapport annuel* (p. 17) et propagé en 1973 dans 140 000 exemplaires de notre *Trousse de l'explorateur*, éliminer ce petit vice semble bien relever pour nombre de cadres du nettoyage des écuries d'Augias.

Usant de la même courtoisie, le fonctionnaire unilingue qui travaille derrière un guichet ou un comptoir pourrait servir le public des deux langues avec élégance et sans perdre sa dignité. Lorsqu'un ministère dispose d'un effectif bilingue suffisant, il peut en outre recourir à la solution, déjà adoptée par certains ministères mais trop souvent dédaignée par des organismes qui auraient intérêt à améliorer leurs relations avec une partie importante de leur clientèle, qui consiste à avoir des guichets, clairement identifiés, où le public peut obtenir un service dans les deux langues. Ce qui, entre autres, évite au contraignable pressé l'expérience traumatisante de se faire prier avec plus ou moins de grâce d'aller se mettre au bout d'une autre queue. Au fond, annoncer clairement qu'à un endroit déterminé le service est disponible dans les deux langues, c'est mettre tout le monde à l'aise et inciter les gens à utiliser la langue officielle de leur choix.

La question des communications écrites se pose différemment. Si l'administration répond à une lettre envoyée par un citoyen, il n'y a aucun problème, la réponse sera rédigée dans la langue de ce dernier. C'est d'ailleurs, sauf accident, ce que la plupart des institutions font avec une régularité tout à fait estimable. La situation est un petit peu plus compliquée lorsque ce sont ces dernières qui prennent l'initiative d'entrer en communication avec le public, car la plupart du temps elles ne sont pas en mesure de connaître la langue préférée du destinataire. Une recette commode et sûre est de prévoir sur certaines formules — bilingues — un espace qui permette à l'administré d'indiquer sa préférence. Celle-ci, une fois connue, est inscrite au dossier ou programmée (puisque l'ordinateur joue de plus en plus le rôle d'intermédiaire entre la population et son gouvernement) et les communications subséquentes se feront

Il n'y a rien de plus agaçant, lorsqu'une personne appelle un service de l'administration fédérale, que de ne pas pouvoir communiquer dans sa langue. Un francophone, par exemple, qui, déjà vaguement irrité au départ, téléphone au bureau d'impôt pour obtenir un renseignement et qui se fait dire : « Sorry I don't speak French », est fortement tenté de venir grossir les rangs de notre clientèle. Pourtant, si le fonctionnaire qui décroche le combiné a la présence d'esprit de dire, même dans un accent approximatif, une phrase aussi simple que : « Un moment, s'il vous plaît » et de passer l'appel à un collègue qui peut s'exprimer en français, nous

Les citoyens entrent en contact, si l'on peut dire, avec leur gouvernement essentiellement de trois façons : par téléphone, en personne (güchets, comptoirs, kiosques d'information, visites à domicile, etc.) et par écrit (lettres, dépliants, questionnaires, etc.).

Un grand nombre de plaintes (566 sur 924 en 1976) révèlent des lacunes au niveau des services au public que les institutions concernées pourraient facilement corriger avec un minimum d'ingéniosité et de bonne volonté et, au grand plaisir du contribuable, sans trop bourse

4. *Quelques formules de dépannage*

A ce propos, certaines expériences en cours (aux ministères des Postes et du Revenu national par exemple) sont des plus encourageantes et devraient inciter le gouvernement à envisager une déconcentration partielle de son programme de formation linguistique. Mais, plus important encore, un changement rapide au niveau du contenu des cours s'impose avec force. Que le postier connaisse le vocabulaire des tarifs postaux, le douanier celui de la contrebande et le comptable celui des bilans, voilà qui serait de nature non seulement à rassurer les contribuables mais à stimuler les fonctionnaires qui en sont encore à se battre avec la plume de ma tante.

Un moule commun de l'Ecole des langues de la Commission. « maison » directement reliés à leurs fonctions au lieu de passer par le satisfaisant aux exigences de la Loi) s'ils pouvaient organiser des cours à leurs besoins en formation linguistique (et par la même occasion à coup plus facilement — et, semble-t-il, à meilleur prix — à faire face à fonction publique. La plupart des grands ministères arriveraient beaucoup par les diplômés du cours de langue de la Commission de la langue l'an dernier à la suite de notre sondage sur l'utilisation de la langue comme ne font que recouper certains des commentaires que nous faisons l'organisation mêmes de la formation linguistique. Ces observations en souvent apparaitre en filigrane des lacunes quant au contenu et à

Les constatations auxquelles nous aboutissons — que ce soit dans le cadre d'études spéciales ou à la suite d'instructions de plaintes — laissent

b) *Formation reliée aux exigences du travail*

Si, au moment de sa création, le Comité semblait répondre à un besoin réel, il est de plus en plus évident qu'il laisse, à l'heure actuelle, beaucoup de gens insatisfaits. Les critiques portent essentiellement sur deux points : premièrement, le comité est une créature de la Commission et il ne peut, par conséquent, prétendre « réviser » en toute liberté les décisions administratives prises par cette dernière et, deuxièmement, les employés, ne pouvant être présents lors de ses séances, n'ont pas l'occasion de se faire entendre dans une cause qui les intéresse au premier chef. Nous savons, au moment où ces lignes sont écrites, que la Commission cherche à modifier cette procédure. Il est, en effet, absolument nécessaire, si le gouvernement veut éviter de donner aux fonctionnaires l'impression fâcheuse que leur sort linguistique est confié à des instances à la fois ésotériques et inaccessibles, d'altérer en profondeur ce mécanisme. Accepter que les employés concernés aient le droit de se présenter eux-mêmes devant le comité, ou de s'y faire représenter par quelqu'un de leur choix, serait déjà un progrès non négligeable. Envisager une voie de recours totalement indépendante de la Commission offrirait peut-être la seule solution permettant à ce mécanisme d'appel de retrouver toute sa crédibilité.

Parmi ces mécanismes, il en est un — le Comité de révision linguistique — qui a surtout retenu notre attention. Ce comité, qui est composé exclusivement de représentants de la Commission de la fonction publique, a été créé en 1974 pour examiner certains cas soumis par les employés, plus particulièrement lorsque ces derniers contestent leur retrait des cours de langue ou leur échec à l'examen de connaissance de langue (ECL). Ce comité a ceci de particulier que ses délibérations sont confidentielles, que ses décisions sont sans appel, et que l'employé qui a fait la demande de révision n'est pas admis à ses séances (le ministère ou l'organisme de l'employé peut par contre se faire représenter).

ble de la réforme linguistique, application de la Loi comprise.

tion de juin 1973 — a entraîné la création de toute une série de mécanismes administratifs — examens, évaluations, processus d'orientation, retrais des cours, révisions — où Courteille et Kafka auraient largement trouvé leur compte. Bien sûr, les plaintes reliées à la formation linguistique ne révèlent que rarement des infractions à la Loi sur les langues officielles, mais elles mettent souvent en évidence des situations qui peuvent, à la longue, saper le moral des fonctionnaires qui ont été catapultés dans le labyrinthe des cours de langues et dont l'enthousiasme, ou du moins la bienveillante neutralité, est essentiel au succès de l'ensem-

des dispositions de la Loi et de ses diverses modalités pratiques d'application.

On devrait s'inspirer des mêmes principes pour les documents scientifiques et techniques déjà publiés ou destinés à l'être. Enfin, lorsqu'il s'agit de faire traduire un arrêté de documents déjà diffusés dans une seule langue, la décision à cet égard tiendrait alors compte du caractère toujours actuel des textes ainsi que d'un ordre de priorité fondé sur la demande et les ressources disponibles.

c) *Pénurie de personnel francophone*

A l'emmagasinement des connaissances dans une seule langue s'associe naturellement la pénurie de fonctionnaires fédéraux francophones, en particulier de francophones qui travaillent dans leur langue, dans certains domaines techniques et scientifiques.

Le Rapport annuel de la Commission de la fonction publique pour 1975 révèle les pourcentages suivants en ce qui concerne les francophones appartenant aux domaines mentionnés ci-après : 3,9 % en recherche scientifique; 8,2 % en sciences biologiques; 5,8 % en sciences forestières; 5,1 % en sciences physiques; 10,2 % en chimie; 12,5 % en électronique; 8,6 % en météorologie; 9,9 % au soutien technologique et scientifique et 7 % en navigation aérienne. Ces pourcentages plutôt bas tomberaient à un niveau encore plus bas s'ils englobaient les scientifiques et les techniciens qui travaillent pour les organismes de la Couronne non assujettis à la Commission de la fonction publique. Qu'il suffise de mentionner la recherche nucléaire et pétrolière pour illustrer ce propos.

Les scientifiques et techniciens francophones sont donc plutôt rares dans la fonction publique fédérale. Les études de ce Bureau révèlent d'ailleurs que les pressions exercées sur eux par le milieu de travail sont parfois telles qu'ils se sentent obligés, à tort ou à raison, de produire leurs travaux en anglais, ce qui contribue encore à réduire le statut du français. Le même phénomène s'observe dans le domaine de l'« élaboration de la politique » où trop souvent, dans les ministères, la langue française est absente.

Une égalité théorique, disait Camus, recouvre des inégalités de fait. Sans une sensibilité particulière face aux problèmes fondamentaux évoqués ci-dessus, il est clair que le français continuera à être, dans les domaines scientifiques et techniques, une langue égale à l'anglais en principe mais de second plan en pratique.

3. *Les plaisirs de . . . la langue : la formation linguistique*

a) *Mécanismes d'appel*

L'ampleur même du programme de formation linguistique au sein de la fonction publique fédérale — ampleur rendue nécessaire par la Résolu-

que le document sera utilisé par un seul groupe linguistique. Néanmoins, les travaux scientifiques et techniques publiés par les institutions fédérales ou subventionnées par elles, qu'ils traitent des sciences humaines ou exactes, paraissent souvent en anglais seulement, ou en anglais d'abord, bien avant que la version française ne soit prête.

Les ouvrages techniques et scientifiques posent des problèmes particuliers. Toutefois, s'ils sont destinés au grand public ou à un secteur quelconque de celui-ci, ou encore s'ils doivent servir d'instruments de travail aux fonctionnaires fédéraux, les institutions intéressées devraient veiller à les publier dans les deux langues simultanément.

Lorsque le document est un compte rendu d'une recherche originale devant paraître dans un organe scientifique ou technique et porter la signature de l'auteur, il pourrait raisonnablement n'être publié que dans la langue dans laquelle il a été rédigé. En plus d'éviter des retards, cette façon de faire garantirait à l'auteur la reconnaissance de son œuvre et protégerait l'intérêt qu'a la société d'accéder au plus tôt à des connaissances nouvelles. Dans ce cas, l'égalité de statut serait essentiellement assurée par une répartition judicieuse de textes rédigés dans l'une ou l'autre langue — le tout étant évidemment subordonné aux talents et préférences d'un grand nombre d'individus. Une autre solution serait de faire traduire ces travaux; cependant, ce choix reposerait sur l'auditoire visé par chaque document. Les administrateurs devront alors, cela va de soi, user de jugement et d'imagination pour doser équitablement le recours à ces deux solutions.

Des raisons contraignantes (par exemple, la sécurité ou la santé) peuvent expliquer pourquoi l'intérêt du public commande la diffusion d'un rapport dans les plus brefs délais et pourquoi la traduction ne peut être faite à temps pour assurer une publication dans les deux langues simultanément. Une première diffusion dans la langue utilisée pour la rédaction du texte, suivie avec quelque retard d'une seconde dans l'autre langue, peut alors se révéler inévitable. Toutefois, la première publication devrait être accompagnée d'un résumé du document dans l'autre langue et, si possible, d'une indication quant à la date de parution du texte dans cette autre langue.

Comme la décision de ne pas faire traduire un document, ou s'il y a traduction, de ne pas publier les deux versions simultanément, constitue une dérogation volontaire à la Loi sur les langues officielles, si justifiable soit-elle, elle ne devrait pas être prise à la légère. Par conséquent, elle ne peut pas, non plus, être laissée à la discrétion de tous et chacun, étant donné que certains ne seraient pas sensibles à l'engagement pris par le ministère ou l'organisme de se conformer à la Loi. Une telle décision incombe donc aux cadres supérieurs (le sous-ministre adjoint, son homologue ou son mandataire) — c'est-à-dire aux personnes pleinement au fait

être greffé de quelque façon, c'est condamner les desseins du Parlement au perpétuel transitoire.

2. *Le Turbo bureaucratique : problèmes scientifiques et techniques*

a) *Emmagasinement de la technologie*

A l'échelon du gouvernement fédéral, vu la composition linguistique du personnel et les liens qu'a celui-ci avec les maisons d'enseignement et les entreprises, liens qui mènent à des initiatives diverses, les connaissances techniques et scientifiques sont très souvent emmagasinées en anglais seulement. Cela fait qu'une des langues officielles du Canada ne peut avoir son juste rayonnement et que ceux qui la parlent ne peuvent bénéficier, dans leur langue, des richesses intellectuelles du pays, riches-
ses dont ils ont pourtant financé l'accumulation, l'expansion et même l'exploitation, une exploitation qui s'est fréquemment faite au désavant-
tage de leur langue jusqu'à maintenant.

Pour pallier l'anomalie exposée ici, il faudrait que les ministères et organismes fédéraux se lient aussi aux maisons d'enseignement franco-
phones et qu'ils favorisent la recherche et la diffusion des découvertes, ainsi que la formation et le perfectionnement des spécialistes.

b) *Publications techniques et scientifiques*

Aux termes de la Loi sur les langues officielles, les publications préparées et diffusées par les ministères et organismes, ou pour leur compte, doivent être dans les deux langues officielles. Certains motifs raisonnables peuvent justifier des dérogations; cependant, comment pren-
dre au sérieux les efforts déployés en vue de respecter la lettre de la Loi, plus spécialement son esprit et l'intention du législateur, si rien n'est tenté pour maintenir ces exceptions à un minimum ?

Il ne suffit pas de publier un document dans les deux langues pour que celles-ci jouissent de l'égalité de statut exigée ! Cette égalité ou inégalité auxquelles peuvent prétendre les langues sont fonction d'un certain nombre de considérations, notamment la quantité, la qualité et la présence. De fait, l'égalité de statut consiste essentiellement à assurer simultanément aux clients de l'une et de l'autre langues une égale facilité d'accès à un document. Sinon, il y a préjudice, si minime soit-il, causé à un client, et à sa langue.

Ces principes devraient s'appliquer à toutes les publications produi-
tes par les ministères et organismes à moins, évidemment, d'être certain

Peu importe la façon dont elle a défini son rôle avant l'entrée en vigueur de la Loi sur les langues officielles, toute institution fédérale est désormais tenue, dans la mesure permise par les dispositions législatives, d'assumer ce dernier dans les deux langues de ses clients et de son personnel. Les politiques de l'institution (planification, organisation, personnel) et son budget doivent refléter cette nouvelle dimension. S'entêter à considérer l'autre langue officielle comme un corps étranger appelé à

Les déficiences relevées ci-haut contribuent aussi à perpétuer au sein de l'organisation fédérale le régime linguistique que la Loi doit modifier: place à l'anglais partout et au français, dans les cas évitables seulement ! La Loi presse les administrateurs fédéraux de remplacer vivement et systématiquement la notion d'« inévitable » par celles de « possibilité » et « demande généralisée. Sans cette incorporation voulue de l'égalité linguistique dans les activités, la Loi peut difficilement provoquer des changements de sorte que le français continue d'apparaître comme un indésirable, voire même une ennuyeuse concession. Face à une semblable disposition d'esprit, la langue française ne sera jamais assurée d'un statut égal à l'anglais comme instrument utile de communication.

b) Processus d'intégration inexistant

Cette attitude indolente qui consiste à n'agir que si l'on est menacé ou tiré par la main entrave les desseins du Parlement par un double effet. Premièrement, l'application de la Loi incombe plus aux ministères et organismes comme le Parlement en avait décidé, mais revient aux administrations centrales. Ce déplacement des responsabilités laisse un vide au niveau opérationnel, seul secteur où les réformes peuvent vraiment prendre corps. Deuxièmement, envisagée comme une responsabilité directoriale, la mise en œuvre de la Loi devient alors un objectif de deuxième ou de troisième importance, auquel l'administration ne s'intéresse que suivant son bon vouloir ou sous la contrainte lorsque le feu est aux poudres. Tant et si bien que les droits linguistiques restent relégués aux oubliettes !

A quelque échelle que nous mesurons l'empressement déployé en vue d'atteindre les objectifs de la Loi, les résultats sont habituellement peu impressionnants. En effet, apparemment partisans du moindre effort, les administrateurs se cassent rarement la tête pour trouver des façons originales de combler les vœux du Parlement. Aussi, répugnent-ils à s'aventurer au-delà de la limite du visible et du tangible (par exemple, les écritureaux ou les publications) ou encore à déborder les directives du Conseil du trésor, lesquelles visent essentiellement l'infrastructure. Ce n'est que sous des pressions directes qu'ils se préoccupent des ressources humaines requises ou concevront un programme original.

1. Les parlementaires et les citoyens intéressés pourront obtenir sur demande tout renseignement utile (à l'exception de ceux qui pourraient révéler l'identité des plaignants) au sujet des dossiers fermés au cours de l'année.

Chaque année, le Bureau prévoit au chapitre de la médecine préventive de nouvelles initiatives qui viennent grossir son catalogue des « Études spéciales ». Jusqu'ici, 76 études au total ont été menées dans 45 institutions. Tous les ans, aussi, le diagnostic révèle une affection récurrente : l'absence d'initiative de la part des organismes fédéraux chargés de faire respecter la lettre et l'esprit de la Loi ainsi que l'intention du législateur.

a) Absence d'initiative

1. De vieux défauts de caractère : faiblesses de gestion

L'information que le Bureau recueille au cours des instructions de plaintes, des études spéciales et des activités de suivi menées à la suite de recommandations formulées plus tôt met habituellement au jour des problèmes plus profonds que ceux soulevés. Les ministères et organismes se doivent donc d'adopter des mesures visant à supprimer ces entraves à l'application de la Loi sur les langues officielles, même si nos recommandations n'abordent pas expressément ces questions. D'ailleurs, dans les rapports annuels précédents, un certain nombre de schèmes inquiétants dont la liste, cette année, s'est allongée, ont fait l'objet d'une étude approfondie.

pêches originaux

A. PROBLÈMES TENACES DE LA RÉFORME : péché originel et

tion, certes prétentieuse, mais néanmoins nécessaire, de la performance des diverses institutions — d'abord sous la forme d'un vague tableau d'honneur (qui, au cours des deux dernières années, a été lu, sinon goûté), puis d'un compte rendu ministériel par ministère, assorti au début d'une brève évaluation en italiques à laquelle peut se limiter le lecteur affairé que le luxe de détails rebute. Contrairement aux années passées, la liste des études spéciales menées par le Bureau et les données statistiques sur les plaintes se retrouvent, cette fois-ci, en appendice. Quant aux comptes rendus des plaintes, nous avons encore fait mieux que l'an dernier en en réduisant le nombre à une dizaine. Voilà qui désolera peut-être ceux de nos lecteurs qui avaient pris l'habitude de se délecter de nos interminables comptes rendus mais qui réjouira, par contre, certains contribuables.¹

RÉSULTATS ENCOURAGEANTS, MAIS ENCORE INÉGALUX

Comme dans les rapports précédents, ce chapitre « technique » invite le lecteur à sonder les profondeurs que recouvrent les généralités du premier chapitre. Toutefois, nul ne devrait se sentir coupable de ne pas piquer une tête dans le torrent de détails déversé dans les pages qui suivent. A notre connaissance, du reste, seuls deux ou trois parlementaires ont reconnu avoir glissé un regard même fugitif sur ce flot de données au cours des six dernières années.

Nul doute que nos agents trouvaient quelque compensation à l'activité qu'ils déploient au chapitre de la protection du citoyen et de la médecine préventive pour peu qu'un nombre à peine plus élevé d'hommes publics lisent l'information consignée sur leur ministère préféré avant de dénoncer quelque scandale linguistique. Mais il ne faut pas désespérer. L'audience que reçoit ce luxe de détails est assurée d'abord par un auditioire captif, savoir les responsables des ministères et organismes qui, en collaboration avec leurs conseillers et coordonnateurs en bilinguisme, agissent en porte-étendard du bilinguisme.

C'est à eux, nos lecteurs les plus fidèles (sinon nos disciples) au sein de l'appareil gouvernemental, que nous dédions ce chapitre où foisonnent maints détails de toute sorte. Même si, selon toute apparence, ces artisans du plus ou du moins ne sont pas comptables devant le Parlement de la teneur des écrits à leur sujet, ils continueront sans nul doute à s'acquitter de leur devoir et poursuivront leur lecture, si fastidieuse soit-elle, . . . tout au moins jusqu'à la partie les concernant. Voilà un geste dont nous leur savons gré; d'ailleurs, c'est avec plaisir que nous recevrons à nouveau cette année les commentaires de ceux que nos propos auront flattés, froissés ou simplement oubliés.

Le chapitre s'ouvre sur un exposé sommaire de quelques tendances qui, profondément enracinées, gênent la réforme. Puis vient l'apprécia-

1. Que la modestie ne nous interdise pas de rappeler certaines de nos propres initiatives, bons exemples du parti qu'on peut tirer de l'utilisation de moyens pourtant tout simples et modiques. Pour le public en général : affiches, dépliants et un film qui, en son temps, fut projeté devant des centaines de milliers de personnes, une *Trousse de l'explorateur* qui s'épuisait peu à peu, mais qui a atteint (d'une façon ou d'une autre) 140 000 fonctionnaires et, pour les enfants, une trousse « aventure » bilingue, à emporter, *Oh ! Canada*, dont les trois tirages atteignent 1 563 000 et dont est issue une cassette du maître, de deux heures, qui, en deux tirages, a elle-même atteint le chiffre de 24 000. Quant à nos échecs, autant n'en pas parler.

Rien de tout cela n'exige de génie ni même de ce succédané de génie cher à l'administration : le budget pléthorique. Le sens du clair, du pratique et du convaincant suffit.¹ Encore y perdrait-on sa peine à défaut d'un élément capital : la volonté politique d'expliquer. Cette volonté, on ne la trouve guère que chez une poignée d'hommes politiques dans différents partis, mais il reste que sans elle tout éventuel service d'information risquerait de sombrer dans la tombe Information Canada, morte au champ d'honneur. Qu'il s'agisse de discours ou de directives, c'est du haut en bas que doit circuler l'information, tout le temps et pas seulement lorsque la tempête a arraché le toit.

Tant que le gouvernement persistera à attribuer une importance marginale à la communication de ses objectifs, de ses plans et du sens de son action, la cause linguistique (qui sera pour lui, à d'autres occasions encore, l'objet d'angoisse) finira par être perçue par bien d'autres comme étant d'un intérêt marginal à moins qu'on n'y voit qu'une insupportable contrariété. On veut croire que le gouvernement a su tirer cette leçon des événements, tant chargés de passion, des douze derniers mois. Et qu'il a compris que si raisonnable que soit le réaménagement de ses priorités et de ses méthodes, une population qui ne sait rien ne croira rien. Ou n'importe quoi.

Tout cela ne sera pourtant que carapace vide tant qu'on n'y aura pas mis un petit carré de bureaucrates communicateurs (sous-ministre en tête), nourris dans le séral administratif et capables, en connaissant les détours, d'y introduire dans un esprit de subversion constructive écrivains et artistes de premier plan, peut-être à titre contractuel. C'est à ces derniers que reviendrait la commande de troupes, d'affiches, de films, de toute une panoplie d'instruments de publicité conçue pour présenter les questions courantes de l'univers linguistique, dans leur essence et leur actualité, avec simplicité et bon sens. Selon les besoins bien spécifiques de l'audience recherchée, l'information revêtirait diverses formes. Pour la population en général on songerait à ses besoins précis au triple plan culturel, économique et professionnel. Au fonctionnaire fédéral iraient des renseignements relatifs à son travail, communiqués par les ministères, et sans cesse remis à jour. À l'enfant, enfin, la connaissance des langues serait surtout présentée comme le moyen d'une connaissance plus enrichissante de soi, des autres Canadiens et du monde.

Mais comment traduire en actes toute cette belle morale ? Rien ne sera fait du côté de l'information, c'est clair, tant que le gouvernement n'aura pas remis de l'ordre dans son administration. Les quatre ou cinq grandes instances compétentes ayant sur ces questions des vues ou des préoccupations distinctes, elles n'ont combattu jusqu'ici qu'en ordre dispersé — ce qui a contrecarré tout effort en faveur d'une information cohérente. Est-il inconcevable qu'il faille un jour confier à un éventuel ministère de l'Égalité linguistique le soin de préciser et de communiquer largement certaines idées, en regroupant en un seul lieu politique, appli-

Il va de soi que ces thèmes doivent trouver un mode d'expression qui n'altère en rien, ni par sa formulation, ni par son à-propos, le savant dosage de cette crédibilité qui, depuis l'origine, a toujours conditionné l'application de la Loi. D'où deux nécessités. D'une part, convaincre honnêtement le citoyen francophone que notre réforme linguistique est sérieuse et annonce pour lui une amélioration relativement radicale et rapide de son sort. D'autre part, rappeler au citoyen anglophone le caractère raisonnable et humain d'une réforme qui donne à ses enfants la possibilité de comprendre avec plus de réalisme leur pays et leur époque.

On retrouvera là, en clair, soit l'esprit de la Loi sur les langues officielles : 1) en présence d'une demande importante il est normal pour le gouvernement canadien de servir chaque citoyen dans la langue de ses impôts; 2) dans la mesure où le bon sens et l'imagination rendent la chose possible il n'est pas moins normal de permettre au fonctionnaire fédéral de travailler dans celle des langues officielles qui lui est la plus familière et grâce à laquelle il peut donner toute sa mesure; 3) il y a tout intérêt à donner à nos enfants cette chance dont ont été privées la plupart des parents d'aujourd'hui, celle d'acquérir une connaissance utile des deux langues où s'expriment les cultures, les espoirs et les craintes des deux « solitudes » canadiennes, langues dont, du reste, l'influence est mondiale.

La connaissance des langues est un avantage. Voilà l'idée qui doit inspirer toutes les actions menées dans le domaine de l'information. Aucune réforme linguistique ne saurait être acquise tant que les Canadiens ne modifieront pas, en l'espèce, leur échelle de valeurs, tant qu'ils ne cesseront pas de voir, dans l'acquisition d'une autre langue, non pas un embêtement, mais une occasion d'enrichissement. Le gouvernement peut accélérer ce demi-tour en articulant ses intentions autour de trois thèmes, tous reliés à l'idée selon laquelle accepter l'égalité d'ignité de nos deux communautés linguistiques c'est, du même coup, déboucher sur une lucidité plus grande dans les rapports entre Canadiens francophones et anglophones. C'est aussi, la chose étant envisagée de plus haut, et eu égard au rayonnement mondial de nos deux langues, nous donner le moyen d'échanges plus intelligents avec l'étranger.

« Pourquoï le gouvernement n'a-t-il pas su s'expliquer d'entrée de jeu, en termes clairs et nets ? » L'avenir nous réserve assurément d'autres approches en matière de langue, des méthodes nouvelles. Quelqu'un de bien placé devrait prescrire que, désormais, nul ne saurait laisser filer un texte nouveau — loi ou règlement — sans avoir démontré au public intéressé le caractère sensé de ce texte. Cela se résume à faire de l'information une partie intégrante de la politique.

Le deuxième vice c'est la tendance du gouvernement à voir le domaine linguistique comme un champ de mines, à se persuader que les préjugés des Canadiens en la matière sont si violents qu'évoquer la question c'est risquer l'apoplexie. Critique qui n'est pas une invitation aux missions-suicides. Elle a pour unique objet de rappeler que, sous le feu, la peur peut engendrer la peur et qu'au surplus, ce qui pis est, elle exacerbe l'agressivité des adversaires extrémistes.

On a souvent l'impression que face à l'hystérie, perçue ou en puissance, on ne saurait trouver meilleure alliée qu'une imprudence calculée. Cela veut dire, sans en faire une doctrine compliquée, que tout ce qui manque à certains ministres ou mandarins c'est, semble-t-il, la conviction que le Parlement leur a confié la défense d'une cause éminemment raisonnable et qu'il leur est possible de tirer vanité des nombreuses et saines actions que mène leur gouvernement pour la faire progresser. Ce n'est que lorsque ces personnages l'auront compris qu'en matière de langue les « bonnes nouvelles » pouront, à l'occasion, faire oublier les « mauvaises » en sorte que la population puisse prendre une vue plus équilibrée de la réalité.

Quitter la défensive veut dire, pour commencer, qu'on renonce, enfin, à assurer pitoyablement tout le monde qu'il n'est pas question de lui « faire avaler le Français de force ». Bien au contraire, pourquoï ne pas dire à ceux qui prétendent souffrir de ce complexe de l'« Oie de Strasbourg » : « Essayez donc d'avalier. Qui sait ? Cela a peut-être bon goût. Et puis on prête à la formule certaines vertus purgatives. »

Le troisième vice, celui que nous avons déjà appelé le « syndrome des joyaux de la Couronne » (propension au secret chez les alliés rivaux) tient au fractionnement des attributions en matière d'administration des langues — mal endémique. Exhorté par nous, dans nos rapports antérieurs, à coordonner l'information linguistique, le gouvernement n'a pas bougé. Le désordre règne toujours, de ce point de vue, dans ses diverses maisons linguistiques. Aujourd'hui encore, Secrétariat d'Etat, Conseil du trésor, Commission de la fonction publique et Conseil privé (sans parler de douzaines d'autres ministères ou organismes) cheminent chacun de son côté — si tant est qu'en la matière, ils aient choisi une voie quelconque.

En 1976, au Canada, on a beaucoup parlé langue. Du côté du gouvernement, pourtant, ça été le silence, ou peu s'en faut. Les absents ayant toujours tort, ce mutisme officiel est inexcusable. Prolongé depuis des années, il est en outre gros de péril pour le Canada. Appelons à notre rescousse une autre citation « géniale » de notre *Premier rapport annuel* et les redites subséquentes qui résumaient ainsi tout à la fois cet avertissement et le défi qu'il suppose : « Triste ironie du sort : deux années à peine après son adoption, une loi destinée à promouvoir la justice linguistique risque de constituer, aux yeux de tant de gens, un instrument de discrimination linguistique (...). Une grande majorité de citoyens reste bien disposée (...) à appuyer toute application raisonnable du principe de l'égalité linguistique, à condition que les pouvoirs acceptent d'expliquer, franchement et clairement, les conséquences pratiques de leur politique. »

Quels que soient les prodiges d'aménagement de priorités ou d'ajustement de « tuyauterie » administrative qu'il puisse opérer, le gouvernement, huit ans ou presque après l'adoption de la Loi, et faute d'un programme d'information digne de ce nom, semble s'obstiner à saboter ses initiatives les plus heureuses. Tant qu'il persistera à fermer les yeux sur le besoin qu'a la population de croire, voire tout simplement de comprendre, toute dilapidation de ce capital de bonnes volontés risque de faire perdre à notre réforme linguistique cet appui populaire, depuis peu moins assuré, il est vrai, mais néanmoins indispensable.

S'agit-il là, pourtant, d'une perte définitive ? Peut-être. Mais sans doute pas pour peu que le gouvernement s'emploie désormais à s'amender, s'attache à éclairer certains thèmes positifs, s'efforce de les expliquer avec ordre et simplicité, en termes pratiques.

Abstraction faite de la torpeur inséparable de la vie des bureaux, la capacité didactique des pouvoirs publics, en cette affaire, se trouve entachée de trois vices. Allons-y pour les vices ! D'abord l'archaïsme législatif (adopter une loi, puis oublier de l'expliquer) déjà dénoncé dans notre *Deuxième rapport annuel*. Il est vrai qu'après la crise aérienne, l'été dernier, le Premier ministre a bien enjoint à son caucus de « vendre le bilinguisme ». Peut-être en était-il temps. Mais il reste que l'offensive ainsi amorcée a tourné court, le gouvernement semblant assez vite revenir à la vue légaliste qu'il a tendance à prendre de la réalité linguistique : « La loi est à sa place dans nos recueils. Nul n'est censé l'ignorer et tout le monde doit en conséquence considérer avec sympathie les résultats qui en découlent, quels qu'ils soient. »

Bien sûr, à l'occasion, de brillants discours peuvent-ils, un bref instant, capter l'attention publique ! Le plus souvent, pourtant — et c'est

Le Conseil pourrait faire davantage. Qui lui interdit de proposer à Ottawa des programmes de jeunesse ou d'enseignement des langues ? Pourquoi ne susciterait-il pas la *réaction* du gouvernement central au lieu de laisser à celui-ci l'*initiative* de combler des vides ? Les réticences du Conseil, en matière de coordination des buts ou des méthodes de ses dix fiefs, ont rendu à nos enfants de bien mauvais services, comme elles l'ont du reste desservi lui-même dans l'exercice de son rôle normal de maître à penser national sur le plan de la réforme de l'enseignement. L'obsession de l'autonomie provinciale dépasse de loin un sain particularisme. D'où un terrible gaspillage d'idées, d'énergie et d'argent. Les provinces ne se rencontrent, dirait-on, que pour parler compétence ou argent, à peu près jamais pour traiter de ce qui peut être favorable à l'enfant au plan des objectifs ou des programmes. Singulière ironie du sort, cette myopie a surtout profité, politiquement, à Ottawa : celui-ci peut ainsi prétendre, non sans une apparence de raison, que s'engageant dans de grandes entreprises nationales, il ne fait qu'occuper un terrain où d'autres, plus timides, hésitent à s'engager.

Le rôle du Secréariat, fort modeste, est limité actuellement à l'expédition des affaires courantes. Rien pourtant ne lui interdit d'augmenter l'utilité du Conseil, voire du même coup sa puissance politique. L'extrême modicité de son budget ne l'a pas empêché de coordonner, avec une remarquable efficacité, deux programmes « jeunesse-langues » conçus par Ottawa. Pourvu d'attributions et de moyens financiers plus à la hauteur de la situation, il pourrait faire bien davantage en ce qui concerne la présentation de nouvelles politiques nationales et les recherches qu'elles supposent. Ce serait tellement plus sain. Les provinces, « du côté de qui est la toute-puissance » en matière d'éducation, pourraient alors ouvrir véritablement la voie à la réforme de l'enseignement des langues dans les écoles canadiennes. De son côté, Ottawa, intrus mal vu, mais si riche en écus, pourrait s'ingénier à trouver l'argent.

N'était-ce pas à cela, ou à peu près, que songeait l'OCCDE en écrivant : « Faute d'une direction politique et d'un véritable sens des responsabilités — ni l'un ni l'autre n'étant tout interdits par l'Acte de l'Amérique du Nord britannique — il peut être difficile d'éviter un sérieux retour de bâton qui compromettra l'avenir de l'enseignement canadien. »

Des chefs de qui on attend la stature d'hommes d'État, mais qui n'ont rien à offrir en retour que chicanes d'argent ou arcanes constitutionnels, le peuple, pourra bien, un jour, les priver de leurs dons d'enchanteurs.

bien toutes les difficultés et ambiguïtés que l'on constate lorsque le gouvernement fédéral se montre disposé à octroyer des crédits et que les provinces, pour des raisons d'ordre constitutionnel, veulent éviter jusqu'à l'apparence d'une collaboration avec lui ».

L'OCDE aurait pu ajouter qu'Ottawa, en général, entend bien ne pas donner l'impression qu'il ignore tout de l'usage fait par les provinces de son argent.

Depuis 1970, début de la collaboration fédérale-provinciale en la matière, les deux parties ont assoupli leur attitude. Peu à peu les provinces ont volontiers, bien que graduellement, communiqué au Secrétaire d'État à peu près tout ce qu'il lui faut pour défendre ses programmes au Parlement. De son côté, Ottawa évite désormais de blesser plus que de raison la dignité des provinces en arguant de « l'intérêt national » de ses nouveaux programmes.

Hélas, les mauvaises habitudes comme le chiendent ont la vie dure ! A moins que le public ne manifeste, avec autant de constance que d'énergie, l'impatience que lui fait éprouver cette guérilla fédérale-provinciale, les querelles des avocats ou des agents des deux bords continueront à compromettre l'avenir de notre jeunesse.

Serait-ce s'illusionner que de croire, quoi qu'en puissent penser les hommes politiques, qu'il importe peu au Canadien moyen d'avoir à fouiller dans son escarcelle de gauche ou dans celle de droite pour apaiser le percepteur, selon qu'il s'agisse de celui d'Ottawa ou de celui de sa province. Ce qui l'intéresse ici, c'est un meilleur avenir pour ses enfants. Sans doute, dans le cadre de cette nouvelle « priorité-jeunesse » fédérale-provinciale, n'existe-t-il qu'une seule façon sûre de réaliser des choses aussi capitales. Il faudrait que le gouvernement fédéral propose de prendre intégralement à sa charge tous les frais supplémentaires que comporteraient la mise au point, l'amélioration et l'extension des programmes de langue seconde, aussi bien que la totalité des frais à engager au titre des programmes d'échanges. Cette offre devrait rendre possible, dans les meilleures conditions, une solide implantation du programme réalisé, mettons, en dix ans. Cela fait, Ottawa inviterait les provinces à lui faire suffisamment confiance pour concevoir elles-mêmes et mettre en route les meilleurs programmes possibles. Il y a bien un Conseil des ministres de l'Éducation auquel même l'actuel gouvernement du Québec accorde généralement son appui. Pourquoi ne prendrait-il pas sur lui de convaincre la population qu'il s'agit là d'un placement sûr et nouveau dont la jeunesse serait le premier bénéficiaire — et non d'un aveugle transfert de fonds des coffres du fédéral à ceux des provinces ?

concurrence de 60 à 80 %, le prix du billet aller-retour utilisé pour ses vacances annuelles. On pourrait aussi — ce serait plus simple et peut-être plus percutant sur le plan politique — autoriser les transporteurs à proposer un aller-retour annuel, n'importe où au Canada, à \$100 par adulte et \$50 par enfant, Ottawa remboursant ensuite la différence aux sociétés en cause. De ce placement fait par lui de propos délibéré, le gouvernement pourrait espérer tirer un avantage certain sous forme d'une meilleure compréhension inter-régionale et, le plus souvent aussi, inter-culturelle.

Assurément ce sont là des idées qui risquent fort d'arracher des cris d'orfraie à nos argentiers, soucieux de ne pas introduire le moindre grain de sable dans leur jolie machine fiscale bien huilée. On peut aussi attendre des administrateurs des sociétés aériennes, doctes spécialistes de ces questions de tarif, qu'ils accueillent avec de grands éclats de rire des propositions aussi parfaitement farfelues. Qu'importe. Ce sera au Premier ministre à leur rappeler une réalité politique brutale, assortie d'une véritable mise en demeure. A un moment où le gouvernement se trouve confronté à une opinion publique rarement aussi profondément divisée qu'aujourd'hui sur les plans linguistique et culturel, les transporteurs canadiens doivent s'adapter à la nécessité d'aider les Canadiens à s'entre-mêler sur une vaste échelle. Certes, cela coûterait cher au trésor, du double point de vue des rentrées fiscales perdues et des subventions directes à payer. Mais une meilleure compréhension entre les peuples du Canada, voire l'existence même de notre pays, méritent quand même qu'on y mette un certain prix.

Quel que soit d'ailleurs le scepticisme du monde des transports, il n'est pas le moins du monde exclu que la réussite d'une croisade « Voir le Canada d'abord » puisse, en définitive, se révéler avantagieuse. Qui sait si elle ne transformerait pas en usagers habitués ces nouveaux clients épisodiques, en vertu du principe de la « vente à perte » ? Sait-on jamais ? Moins il y aurait de places vides, moins peut-être il faudrait de subventions. L'opération comptable est bien connue. Plus il y a de monde dans les avions, les trains ou les autobus, plus on peut diminuer le prix du billet. Notion enfantine, soit, mais où Air Canada — ce serait drôle ! — pourrait fort bien trouver le moyen d'augmenter ses recettes . . .

3. *Ottawa et Byzance*

La plupart de ces idées — pas toutes — exigent la plus intime des collaborations entre Ottawa et les provinces. De tout temps, politiciens et bureaucrates en ont pris prétexte pour se livrer aux délices du chassé-croisé « compétence-finance », petit jeu charmant bien de chez nous. Cette question de l'aide à l'enseignement bilingue », faisait observer l'OCDE dans son rapport de 1976 sur l'éducation au Canada, « montre

geons à l'immense succès de l'Office franco-québécois pour la jeunesse (c'est le plus important programme d'échanges au Canada, ce qui est en soi singulièrement révélateur) ou aux échanges franco-allemands dont il s'est inspiré. Peut-être vaudrait-il mieux, malgré tout, pour éviter la mise en place d'une nouvelle bureaucratie, lointaine et dispendieuse, donner à cette participation financière la forme de subventions, éventuellement en contre-partie, aux groupes locaux privés sachant rassembler les enthousiasmes et les travailleurs bénévoles. La modicité de leurs moyens budgétaires n'a pas empêché, on le sait, le Conseil canadien des Chrétiens et des Juifs, ou encore les Visites interprovinciales ou le Secrétariat des échanges bilingues de faire œuvre éminemment utile. Il reste que le Secrétariat d'Etat aura sans doute à recréer, sous une forme ou sous une autre, sa Direction des voyages et des échanges, si malencontreusement supprimée l'an dernier.

Troisième idée : il y aurait lieu pour le gouvernement de mettre tout en œuvre pour informer les Canadiens des avantages que leur propose l'article 60 de la Loi de l'impôt sur le revenu. Voilà bien trois ans que nous revenons, dans nos rapports ou ailleurs, sur cette petite disposition, aussi charmante que discrète, que le contribuable peut faire valoir pour bénéficier d'une déduction au titre des droits d'inscription à des cours « reliés à l'emploi », dans la mesure où ces frais dépassent \$25. Or, en janvier 1977, notre Bureau ayant obtenu audience du ministre des Finances pour discuter la question, a obtenu de lui la promesse que, désormais, l'expression « relié à l'emploi » serait fort libéralement interprétée à l'avantage des adultes et des élèves, dans presque toute situation où ils puissent se trouver. Forts de l'octroi de ce fruit jusqu'ici sinon défendu, du moins non consommé, nous avons aussi demandé et obtenu du ministre une nouvelle assurance, soit, en l'espèce, qu'ayant consulté sa collègue du Revenu national, il verrait à ce qu'on donne à toute cette question la bruyante publicité qui s'impose.

Venons-en enfin — dernière idée — à l'interculturalisme à l'état pur. Air Canada et CN sont investis d'une certaine mission vis-à-vis des Canadiens; ils doivent, en particulier, les aider à se mieux connaître. Cela étant, il serait bon que le Premier ministre les convoque pour les inviter, rentrant en eux-mêmes, à souscrire envers la nation un nouvel engagement (invitation qu'il adresserait aussi à CP-Air et CP-Rail comme aux autres transporteurs privés aériens, ferroviaires et routiers) soit de rendre aux Canadiens les déplacements dans leur propre pays au moins aussi faciles qu'ils ne le sont actuellement vers le Tibet ou la Terre de Feu grâce aux vols notisés ou aux billets collectifs. Il s'agirait d'offrir à chaque Canadien au moins un voyage annuel à bas prix, n'importe où au Canada — soit, en gros, ce que font depuis des décennies ces incorrigeables idéalistes que sont Français et Allemands. On pourrait, mettons, autoriser chaque contribuable à déduire de son impôt sur le revenu, jusqu'à

ce n'est pas demain que nos jeunes pourront enfin franchir le mur de la langue et de la culture. Il faut songer à étendre les échanges annuels à 75 000 ou 100 000 jeunes, à donner à des millions d'autres personnes, de tous âges, l'occasion d'apprendre une autre langue. Pour cela, bien des idées méritent qu'on s'y arrête.

Dans nos cinq premiers rapports, nous en proposons justement une douzaine, dont quatre appellent qu'on refasse ici, à leur sujet, un peu de battage.

D'abord, il faudrait qu'Ottawa offre aux provinces certaines subventions propres à les engager à entreprendre des actions précises dans les domaines suivants : motivation des professeurs de langue dont on doit pouvoir exiger qu'ils abordent avec sympathie l'autre culture canadienne. Il faut également réprouver, en effet, le snobisme du *Parisian French* et les sarcasmes des professeurs québécois à l'endroit d'une société anglo-canadienne dont ils ne savent à peu près rien, à part quelques clichés tirés du folklore de Westmount. Ces deux attitudes sont également destructrices. On n'aura rien changé à cela, sans doute, tant qu'on n'aura pas multiplié à l'infini échanges de professeurs, bulletins d'information, conférence — toute une action à prolonger pendant des années. Que faut-il encore ? Une documentation axée sur la motivation, dont on pourrait attendre qu'elle aide enfin enfants et adolescents à comprendre — secret jusqu'ici bien gardé ! — qu'acquérir une seconde langue, universelle de surcroît, c'est joindre l'utile à l'agréable. Un centre international des méthodes d'enseignement et des manuels scolaires (créé, mettons, sous l'égide du Secrétariat du Conseil des ministres de l'Éducation) conçu comme une espèce de supermarché d'alimentation pédagogique que au bénéfice des commissions scolaires locales.

La délivrance de brevets provisoires aux aide-enseignants supposés pédagogiquement « non qualifiés », mais travaillant dans leur langue maternelle. Et, enfin, le retour à l'obligation pour les candidats à l'université de la connaissance des deux langues, à commencer, pour chaque université, par celle de sa première langue canadienne, au moins dans les facultés de lettres ou de sciences sociales — sans parler, bien sûr, de toutes les études supérieures.

Deuxième idée : une participation financière fédérale doit être assurée d'urgence à toutes sortes de programmes d'échanges : cours d'été, colonies de vacances, travail d'été, jumelage des classes pour des visites ou des séjours d'études prolongés, visites entre familles, bref à toutes les initiatives raisonnables pour favoriser les rencontres entre jeunes des deux cultures. Certains modèles s'imposent ici à notre attention. Son-

7. Voilà précisément un des buts d'une conférence nationale organisée fin mars 1977 par notre Bureau à l'intention des parents et des professionnels intéressés à l'amélioration de l'enseignement du français langue seconde et des échanges.

Furentant ça et là, en coulisse, nous n'avons pas encore pu retrouver la trace d'une certaine cohérence dans les projets officiels. Rien de tout cela n'est très électrisant . . . En vérité, faute d'un Parlement, d'une presse et d'un public acharnés à faire avancer cette notion de priorité-jeunesse,

Le passage de l'éloquence aux actes exigera de grandes précautions — et un certain temps. Déjà, au Conseil privé, chez le Secrétaire d'État ou à la Défense nationale, on assiste au galop affoie des fonctionnaires pressés d'improviser de nouveaux programmes-jeunesse. Le temps ne respectant pas ce qu'on l'on fait sans lui, on risque d'aboutir à des actions, si on peut dire, mal emmanchées, au grand dam de l'idée même de ces échanges. D'autre part, trop tarder c'est risquer de faire du Discours du Trône un maquillage bon marché.

3) Le Gouvernement entend de plus augmenter le nombre des programmes qui aident les jeunes des diverses régions à mieux se connaître les uns les autres.

2) Il semble que les Canadiens tiennent particulièrement à ce que leurs enfants aient les meilleures chances possibles de comprendre leurs compatriotes de l'autre groupe linguistique. Et c'est pourquoi le Gouvernement a l'intention de voir avec les provinces comment on pourrait améliorer l'enseignement des deux langues officielles dans toutes les écoles du Canada.

1) Il conviendrait de mieux équilibrer les crédits affectés à la diffusion du bilinguisme dans la fonction publique et les sommes dépensées pour que plus de Canadiens, des jeunes surtout, puissent s'exprimer dans les deux langues officielles.

Jugement sans bienveillance, mais qui trouvera peut-être sa justification dans la suite qui sera donnée à certaines parties du Discours du Trône d'octobre — troisième signe de tendances encourageantes dont nous parlons. L'effluve de la prose — cette vertueuse rhétorique est de rigueur — ne dissimulait pas la netteté de l'orientation :

Bref, on ne saurait accuser le gouvernement fédéral d'avoir négligé la « priorité-jeunesse » dont nous parlons, tant s'en faut. Pourtant, l'ampleur de la tâche est telle — il s'agit, en somme, d'attacher jeunes anglophones et francophones à ces coccons culturels où ils étouffent — que son action reste embryonnaire. C'est sans excuse. Il faut qu'Ottawa renonce à la timidité qui a caractérisé jusqu'ici ses programmes « jeunesse et langue », qu'il cesse de n'y voir que simples expériences, qu'ils les ouvre à cinq, à dix fois plus de jeunes. Viser moins haut — notamment en ce qui concerne les moniteurs ou les bourses d'été — c'est verser en quelque sorte dans un inadmissible dilétantisme.

ments formulaires ». Il s'agit là de subventions destinées en principe — bien qu'à cet égard la comptabilité reste un peu incertaine — à couvrir les frais supplémentaires qu'entraînent l'enseignement de l'autre langue officielle, la formation des élèves dans la langue officielle de la minorité (l'anglais au Québec, le français ailleurs) et l'administration de ces programmes.

Leurs parents restent acquis aux thèses du professeur Symons, quels que soient les aléas récents ou prévisibles de la conjoncture politique.

Deuxième tendance encourageante : le succès du programme fédéral-provincial d'aide à l'enseignement de la langue seconde dans les provinces. C'est en 1970 que Gérard Pelletier, alors Secrétaire d'État, prenait l'initiative d'une action fédérale en ce domaine. Depuis, le Canada a tiré d'importants bénéfices des \$600 millions, ou à peu près, qu'Ottawa a consacrés à la jeunesse. Sans doute a-t-on pu constater une baisse des inscriptions aux classes de français du secondaire, ailleurs qu'au Québec. Mais outre que cette baisse, de 55 à 41 %, est attribuable avant tout à la faculté laissée aux élèves de composer librement leur programme (ce qui leur permet de se dérober aux matières « difficiles »), on a assisté à une hausse de 29 à 40 % du nombre des élèves des classes de français dans les écoles primaires anglophones.⁶ Par ailleurs, 23 377 étudiants du post-secondaire ont été, pendant six semaines, plongés dans un bain de langue officielle seconde dans le cadre du Programme de bourses-cours d'été de langue seconde. À ces chiffres, ajoutons encore 1 500 étudiants qui ont pu se payer un ou deux ans à l'université, généralement dans une autre province, grâce au Programme de moniteurs de langue seconde qui leur permet d'enseigner la phonétique et la conversation dans leur langue maternelle dans une école locale. Si on suppose que chaque moniteur fait, durant son séjour, la connaissance d'une centaine de jeunes, au moins, on arrive, au bout de quatre ans, au chiffre de 150 000. Autrement dit, il y a désormais chez nous 150 000 jeunes gens qui doivent avoir moins de mal à se persuader que les *Frogs* ou les « maudits Anglais », tant décrites chez eux, présentent malgré tout, humainement parlant, un certain intérêt.

Ce ne sont pas là les seules « bonnes nouvelles » que, du côté du bilinguisme, l'ingéniosité des services d'information du gouvernement soit parvenue à soustraire à notre curiosité. Il y a encore le Programme des projets spéciaux et diverses bourses attribuées à des professeurs ou à des étudiants. Grâce au premier, des centaines de groupes d'intérêt local, partout au Canada, ont pu obtenir d'Ottawa la moitié de l'argent qu'il leur fallait au titre de programmes de mise en route, approuvés par les provinces, allant de l'entraînement des classes au jardin d'enfants jusqu'à l'organisation de cours pour les personnes du troisième âge. Quant aux secondes, elles ont permis à 13 122 professeurs de se recycler linguistiquement et à 3 269 étudiants du post-secondaire d'étudier pendant un an dans leur deuxième langue.

Il importe cependant et par-dessus tout de rappeler que \$425 millions environ — soit à peu près 70 % de l'apport fédéral en ce domaine — sont passés directement au trésor des provinces sous formes de « paie-

faire pression en ce sens, l'inclusion de l'enseignement obligatoire de la seconde langue officielle dans tous les curricula. À cet égard, au Québec et ailleurs, des voix autorisées continuent à faire état de ce besoin. Le professeur T. H. B. Symons, adressant à la Commission des études canadiennes son *Rapport* en 1975, faisait notamment observer : « Les diplômés possédant une bonne connaissance des deux langues officielles découvriront de plus en plus que cela donne un avantage à ceux d'entre eux qui se destinent à la fonction publique et à de nombreux domaines du secteur privé (. . .) les diplômés privés de cet atout se verront de plus en plus handicapés dans l'avenir (. . .) une bonne connaissance de nos deux langues officielles est désormais indispensable à qui veut bien comprendre le Canada. »⁴

En la matière, parents et personnalités au Québec font entendre le même son de cloche utilitaire. Interrogés en septembre 1976, six parents francophones sur dix répondaient à la Commission des écoles catholiques de Montréal qu'ils jugeaient aussi important pour leurs enfants d'apprendre l'anglais que d'être bien formés en français.

Il y a un an à peine, M. René Lévesque, interviewé, tout en se refusant aux querelles pédagogiques et s'interdisant de prendre position sur le moment où il convient de commencer à enseigner l'anglais en classe, n'en insistait pas moins sur la nécessité d'améliorer cet enseignement dans les écoles francophones.

Une fois indépendants, on perdra nos complexes vis à vis de l'anglais. Quand je vois des gens dire qu'on devrait mettre l'espagnol ou le chinois sur le même pied que l'anglais, comme langue seconde, mais c'est du délire ! On vit dans un continent anglophone, l'anglais est une langue importante à travers le monde, et si nous étions sûrs de nous, comme collectivité, nous verrions plutôt comme une chance le fait de pouvoir facilement apprendre l'anglais . . .⁵

Ce pragmatisme augure bien de l'avenir de nos enfants. On semble pouvoir en conclure que le Québec restera fidèle à sa politique antérieure (c'est du reste la seule province dans ce cas, malgré les autres problèmes qu'y suscitent la loi 22) rendant obligatoire les deux langues pour tous les enfants, depuis la 5^e année au moins jusqu'à la fin du secondaire. En outre, on peut penser que ce pragmatisme amènera un accroissement du nombre d'élèves des classes élémentaires et secondaires en dehors du Québec à qui sera offerte l'occasion d'apprendre un peu de français (la proportion actuelle est de quatre sur dix) à condition, évidemment, que

4. T. H. B. Symons, *Rapport de la Commission sur les études canadiennes*, A.U.C.C., 1975, p. 118.

5. *La Presse*, le 17 avril 1976, p. A-7. De plus, le ministre d'État au développement culturel, M. Camille Laurin, a déclaré récemment : « Tous les francophones qui veulent avoir accès à des postes de gestion doivent connaître l'anglais. Ceci est aussi vrai au point de vue d'avancement professionnel qu'au point de vue de développement personnel. » (*The Gazette*, le 7 mars 1977, p. 3. Traduction).

lément anglophones — qui, dans toutes les provinces, suivent actuellement des cours « d'immersion » en français. Ce n'est pas chez eux, assurément, que se manifeste l'instinct tribal des anglophones dès que s'ouvre le bal des injures.

Il n'est pas sans exemple que les échanges de jeunes gens, « au pair », l'aient fait utilement justice, chez les parents, de certaines idées toutes faites. Citons ici ce qu'écrivait en 1975 un garçon ontarien, élève du secondaire, bon représentant de son espèce : « J'ai beaucoup *désappris* pendant mon séjour. La famille de mon jumeau n'avait pas dix enfants. Le père n'était pas bûcheron. On n'y était pas non plus super-dévôt. On n'habitait pas une baraque en papier goudronné. On n'était pas stupide et il n'y avait pas plus de « grands séducteurs » chez les francophones du groupe que chez les anglophones. »²

Un adolescent de Québec faisait d'aussi singulières découvertes : « Ils sont différents, bien sûr ! Au premier abord, ils sont assez froids, mais lorsqu'on les connaît mieux, ils sont très gentils. Ils aiment bien les hamburgers, hot dogs... »³

On aurait tort de ne retrouver en cette « priorité-jeunesse » que naïveté ou, pire, romantisme. C'est qu'elle dérive d'un réalisme cru, brutal, par lequel se manifeste l'envie que nous avons d'extirper par leurs racines mêmes ces désaccords interculturels qui, quoi qu'en puissent penser la plupart des hommes politiques dont l'imagination ne se renouvelle que de quatre ans en quatre ans, obstruent toute cette « tuyauterie » constitutionnelle ou administrative avec laquelle nous avons pris la mauvaise habitude de bricoler. Rappelons-nous à certains cyniques honteux (fédéralistes et autres) que le plus important programme d'échanges de jeunes au monde — entre la France et l'Allemagne — est issu de la volonté de deux hommes dont la réputation de songe-cœurs reste encore à faire : Charles de Gaulle et Konrad Adenauer ?

2. *Tendances heureuses et petits jeux de coulisse*

Depuis quelques années, on a pu constater l'apparition de trois tendances dont, sans verser dans un optimisme excessif, on pourrait conclure que nos écoles élémentaires sauront peut-être donner à un grand nombre de leurs élèves actuels le moyen de valoriser leurs contacts avec ceux de leurs compatriotes qui ne parlent pas leur langue.

Parlons d'abord de ce mouvement de « retour à l'essentiel » qui s'amorce déjà au moins en Ontario et en Colombie-Britannique et dont on semble pouvoir attendre, pour peu que l'opinion publique continue de

2. Bilingual Exchange Secretariat, *Annual Report, 1975*, p. ii. Traduction.
3. Secretariat des échanges bilingues, *Rapport annuel, 1975*, p. 55.

Car aussi bien, nulle politique nationale ne saurait passer pour raisonnable (et raisonnée) qui ne tiendrait pas compte, et du devoir fait aux provinces d'instruire leurs citoyens en herbe, et de l'obligation incombant à Ottawa de servir les Canadiens dans la langue de leur choix. Ce qui est évident, en clair, qu'il va falloir, dans le cadre d'une collaboration fédérale-provinciale, déterminer l'importance relative de ces responsabilités complémentaires, les imputer et leur donner un poids budgétaire, afin de pouvoir, dans les plus brefs délais et à un prix qui puisse passer aux yeux de la majorité des Canadiens pour un bon placement, réaliser la meilleure performance globale possible. À l'évidence, pour donner la pleine mesure de sa justice immanente à un rythme acceptable par les Canadiens français, la Loi sur les langues officielles doit pouvoir s'appuyer sur tout l'arsenal « légitime » dont l'urgence de la situation et le *fait-pay* exigent la mise en œuvre. Et donc aussi sur des cours de langue à l'intention des fonctionnaires. Car nous ne pouvons quand même pas froidement annoncer au contribuable francophone que, la Loi s'avérant d'application trop difficile par les temps qui courent, « on » leur serait infiniment recommandant de bien vouloir repasser dans une vingtaine d'années, parce que alors, les écoles-qui-reièvent-de-la-compétence-provinciale ayant eu le loisir d'apprendre à maîtriser l'art du miracle linguistique, il sera peut-être possible à Air Canada et aux Postes de leur vendre (à eux ou à leurs descendants), qui un billet, qui un timbre, dans leur langue maternelle.

Mais de la même façon, il faut être bien inconscient pour, comme d'aucuns, continuer de voir dans la formation des agents de l'État l'éternel remède à tous nos maux, car c'est là un nouveau tonneau des Danaïdes auquel il faudrait voir à mettre un fond. Il faut, d'une manière ou d'une autre, faire comprendre à nos enfants qu'« un trésor est caché dedans » cette autre langue, profondément modifier les attitudes, pour nous donner les moyens d'un abandon progressif, ou au moins d'une réduction considérable des cours de langue offerts aux fonctionnaires (qui, soit dit en passant, font un usage plutôt chic de leurs chères connaissances). Sinon nous ne ferons que passer *ad vitam aeternam* aux générations montantes le morne relais de nos tensions et de nos complexes¹.

Au reste, opposer le long terme au court terme, c'est soulever un troisième point en ce qui concerne le respect du possible pour peu que, visant désormais plus haut, nous tenions à passer du plan strictement linguistique à celui des attitudes. On n'a pas eu tort de prétendre qu'il ne saurait être question d'attendre huit lustres encore pour voir les enfants de cinq ans actuellement immergés dans des classes de français même sous-ministres bilingues. Mais nous ne saurions d'avantage attendre même un seul lustre pour que les parents de ces enfants accèdent à l'ouverture d'esprit que suscite cette circonstance et les intérêts tant soit peu égoïstes qu'elle consacre. On chercherait vainement le moindre réflexe de Pavlov chez les heureux parents des quelque 35 000 enfants — principa-

1. *Cinquième rapport annuel*, pp. 31-32. À dire vrai, *rubesco referens*, l'expression « option jeunesse » utilisée dans notre rapport pouvait laisser croire, bien malgré nous, à la nécessité d'un choix arbitraire entre le court terme et le long terme. Peut-être cela a-t-il heureusement eu pour effet de renvoyer de chez nos politiques-bureaucrates à leurs chers calculs de rentabilité, mais cela risquait aussi de fausser les données complexes d'un problème de langues et d'attitudes en les posant en termes trop simples. Il s'agit, en somme, de deux priorités parallèles. Cela étant, peut-être vaudrait-il mieux (ambiguïté pour ambiguïté et cédant en cela à l'attrait de la nouveauté) parler, en code, de « priorité-jeunesse ».

contraire, cette « option jeunesse » risque d'être élevée à la dignité d'une nouvelle orthodoxie. Il serait peut-être bon, en la circonstance — et en guise d'introduction à l'examen d'événements récents et heureux — de procéder à quelques mises au point.

1. Ouvrir les yeux avant la bourse

D'abord le gouvernement semble acquis à l'idée de faire davantage fond sur la jeunesse. A merveille ! Mais gardons-nous de voir là une conversion soudaine, elle-même attribuable aux objurgations, non moins subtiles, de notre dernier rapport annuel. Voilà des années que le « citoyen moyen » réclame pour ses enfants de meilleures chances linguistiques. Depuis 1970, le gouvernement, lui, appuyé d'ailleurs par tous les partis et, plus éloquemment peut-être par feu Réal Caouette que par quiconque, a déjà consacré quelque \$600 millions à cette cause. Quant à nous, les exhortations de notre dernier rapport n'avaient rien de nouveau — encore, il est vrai, que cette promotion de la jeunesse n'eût guère trouvé d'audience dans les milieux officiels. On la retrouvait dans tous nos rapports antérieurs, à commencer par celui de 1971, le premier : « Il faut, bien sûr, semer le bon grain (de l'égalité de dignité et de valeur de nos principales communautés linguistiques) à tous les niveaux, mais surtout dans les écoles, pour qu'il germe dans l'esprit de nos enfants . . . »

Ce rappel débouche sur un deuxième avertissement. S'il importe, dans l'immédiat, que soient défendus les droits du citoyen, il faut encore, à plus long terme, ceci garantissant cela, susciter les talents et créer les attitudes nécessaires. Il importe, en somme, de réaliser entre ces deux exigences un équilibre à la fois réel et visible. Or, jusqu'au Discours du Trône du mois d'octobre le gouvernement s'est trouvé, à cet égard, passablement en porte-à-faux. Faisant avec les provinces œuvre fort utile sur le plan de l'éducation et des échanges, il a pris bien soin — est-ce pur masochisme ? — de cacher sa lumière sous le boisseau. D'autre part, du point de vue du financement, il a persisté à assimiler ces opérations à des expériences, longtemps après leur mise en route. S'étonnera-t-on, dans ces conditions, que chaque fois qu'à Ottawa — et ailleurs en fin de compte — on parlait « bilinguisme », on évoquait tout aussitôt l'image du fonctionnaire contrarié et furieux, — le rond-de-cuir n'étant pas au départ une des espèces les plus appréciées de la nature.

A ce propos, justement, il serait bon de recommander à ceux pour qui notre dernier rapport annuel, proposait, paraît-il, « l'abandon du bilinguisme » dans la fonction publique au bénéfice exclusif des écoles, de revenir sur ce texte — le texte tout entier, s'entend, et non pas seulement quelques gros titres. Cette invitation ne s'adresse pas, d'ailleurs, qu'aux joyeux inconditionnels de la brigade anti B.B.

Il y a quelques mois encore, faire passer par la jeunesse la recherche d'une authentique réforme linguistique paraissait aux défenseurs de la vraie foi officielle entreprise naïve, don-quichottesque. A présent, au

D. « *OPTION JEUNESSE* » : où il est question de regarder plus loin que le bout de son nez, au-delà de la constitution, des prochaines élections générales (ou même du référendum)

Voilà encore une occasion de se réclamer des principes de liberté et d'égalité inhérents à la Loi sur les langues officielles pour proposer une modification. Celle-ci, en permettant immédiatement à la presse d'accroître son travail plus rapidement et avec plus de précision, pourrait élargir l'éventail des droits linguistiques individuels et collectifs. Quant aux services au terme de l'article 9 (2), il devrait être clairement établi qu'en regard de toute nouvelle disposition enjoignant aux tribunaux de reconnaître que le public, la presse et les parties au litige ont droit à des services d'interprétation simultanée, il reviendrait aux dits tribunaux de faire la preuve que ces services ne sont pas requis, ou qu'il est impossible de les offrir. Ce n'est que de cette façon que l'accès libre et égal à l'information pourra devenir la norme pour les hautes instances du Canada, plutôt qu'un privilège exceptionnel et souvent consenti à contrecoeur.

Il convient toutefois de noter qu'un principe important est ici en jeu. En effet, dans tout pays libre, l'une des caractéristiques essentielles du système judiciaire est que les délibérations des tribunaux y sont conduites au grand jour. Ainsi, le français et l'anglais étant les langues officielles du Canada, il est permis de se demander dans quelle mesure certaines délibérations devant les tribunaux sont « publiques », au sens le plus large du terme, si les membres des deux collectivités linguistiques ne jouissent pas d'une chance égale de les comprendre dans leur langue respective.

Bien que notre Bureau reconnaisse le désir des tribunaux et d'autres membres, tant francophones qu'anglophones, de la presse et du grand public dans certaines causes soumises à ces organismes. De fait, beaucoup d'organismes quasi-judiciaires de réglementation (par exemple, le CRTC) et quelques Commissions d'enquête (par exemple, celle sur le bilinguisme dans les services de contrôle de la circulation aérienne au Québec) assurent spontanément des services d'interprétation simultanée au public. Les raisons de cette attitude sont le bon sens et le désir de faciliter une plus grande compréhension parmi le public, même si la loi ne l'impose pas.

3. Article 31 (2) : primauté : une loi comme les autres ?

Le juge Marceau s'est aussi attaché à étudier la primauté possible de la Loi sur les langues officielles sur d'autres lois, notamment la Loi sur l'aéronautique. Il a conclu que la Loi sur les langues officielles ne jouit pas d'une primauté intrinsèque sur les autres lois du Parlement.

En juillet 1975, notre Bureau était arrivé à une conclusion analogue au sujet de la Loi sur l'aéronautique; en effet, nous estimions qu'en cas de conflit, aucun principe, si noble fût-il, ne devait primer la sécurité de la vie humaine. Toutefois, cette recommandation revêtait pour nous un caractère exceptionnel, voire presque unique.

Il semble important que toute interprétation d'une loi du Canada soit imprégnée de l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Aux termes de l'article 31 (2) a), le Commissaire peut déjà recommander des modifications à une loi ou à un règlement donné dont les dispositions lui paraîtraient contrevenir à l'esprit de la Loi sur les langues officielles ou à l'intention du législateur. Toutefois, s'il veut étendre cette liberté aux tribunaux (et, par là, à un plus grand nombre de citoyens) et aider les cadres hiérarchiques à procéder à leurs propres interprétations décisives, le Parlement ferait peut-être bien d'assurer à la Loi sur les langues officielles à l'intérieur de notre législation une primauté analogue à celle détenue par la Déclaration canadienne des droits.

4. Article 11 (2) : services d'interprétation : la presse et le public sont également « parties »

Selon le libellé actuel de l'article 11 (2) de la Loi, des services d'interprétation des procédures engagées devant des organismes judiciaires ou quasi-judiciaires créés en vertu d'une loi du Parlement du Canada (les cours fédérales, le CRTC, la Commission canadienne des transports, etc.) peuvent, sur demande, être mis à la disposition des seules parties aux procédures, de plein droit. Il pourra arriver que ce droit ne soit reconnu que si l'une des parties devait souffrir de l'absence de ces services. Suivant une règle d'interprétation des lois — règle apparemment bien établie que notre Bureau a d'ailleurs contestée — il est impossible d'envisager les services d'interprétation mis à la disposition du grand public dans ces cas-là comme étant un « service » que le public peut « obtenir » aux termes de l'article 9 de la Loi. S'il devait en être ainsi, de soutenir les Cours fédérale et suprême, une disposition spéciale comme l'article 11 (2) n'aurait pas sa raison d'être!

1. Les Cours suprême et fédérale ont soutenu ce point de vue dans l'affaire *Morgenstaler (Cinquième rapport annuel, p. 205)* et celle de la *Commission de la capitale nationale c. Lafleche (Troisième rapport annuel, p. 291)* respectivement.

Faute de districts bilingues (qui ne seront peut-être jamais proclamés), c'est l'article 9 (2) qui fait avant tout autorité en matière de services dans les deux langues à l'extérieur de la Région de la capitale nationale et des sièges d'organismes fédéraux situés ailleurs au pays. Possibilité et demande importante, voilà les deux normes extrêmement souples que fixe cet alinéa pour régir la fourniture de ces services. Sans s'attarder à analyser le sens de l'expression « demande importante », M. le juge Marceau a toutefois discuté l'obligation pour les institutions fédérales d'assurer des services bilingues « dans la mesure où il leur est possible de le faire » pour reprendre les termes mêmes de la Loi.

Parce qu'il a ramené l'article 2 à un rôle « introductif », ses observations au sujet de l'article 9 (2) ne pouvaient que faire ressortir la portée prudente de l'alinéa en faveur d'une implantation graduelle du bilinguisme; de fait, cette approche risque d'encourager les institutions à ne pas rechercher activement toutes les occasions de respecter les droits de la minorité linguistique, mais à inventer toutes les excuses pour renforcer ceux de la majorité. Ce n'était certes pas là le but du juge Marceau. Toutefois, l'étude des plaidoiries, le libellé même de la Loi ainsi que sa propre conception de l'article 2 l'ont contraint à accorder beaucoup d'importance au pouvoir discrétionnaire des ministères de n'appliquer l'esprit et l'objet égalitaire de la Loi que suivant leur propre rythme de progression. Quel que soit le bien-fondé de cette argumentation en l'espèce — notre Bureau a aussi reconnu, en juillet 1975, au sujet de ce même conflit sur le contrôle de la circulation aérienne, que le ministère des Transports jouissait, au plan technique, d'un pouvoir discrétionnaire — cette argumentation risque d'inciter davantage les ministères à revendiquer des pouvoirs discrétionnaires pour d'autres raisons, moins défendables, de nature économique, sociale, culturelle et même politique.

Notre Bureau a toujours supposé que le Parlement s'était réservé le droit de décider en dernier ressort de ce qui est possible, à la lumière des recommandations formulées par le Commissaire aux langues officielles. Si telle était en effet son intention, le Parlement aurait peut-être intérêt à laisser clairement savoir aux institutions fédérales qu'elles lui sont compétables, par l'entremise des rapports du Commissaire, de leurs décisions en matière de ce qui est possible. Il peut même inviter ces institutions à lui fournir des preuves tangibles lorsqu'elles jugent que la prestation de services bilingues n'est pas possible. De cette façon, le Parlement pourra mieux épauler le penchant marqué de la Loi pour une extension, non un déni, des droits de l'individu.

défendre le droit fort étendu des fonctionnaires fédéraux de choisir leur langue de travail. Dans sa *Résolution sur les langues officielles dans la Fonction publique du Canada* en date de juin 1973, le Parlement reconnaissait dans l'ensemble cette politique, encore fragile, que le Conseil du trésor a par la suite reprise dans ses lignes directrices de juin 1973 et août 1975. D'une façon générale, le juge en chef Jules Deschênes de la Cour supérieure du Québec, a confirmé en septembre 1976 cette interprétation de la langue de travail dans l'affaire *Joyal c. Air Canada*. De fait, il a abrogé un règlement d'Air Canada tendant à interdire l'usage du français dans les cabines de pilotage, sauf dans le cas des communications aux passagers.

En janvier 1977, toutefois, le juge Louis Marceau de la Division de première instance de la Cour fédérale du Canada a opté pour une interprétation plus restrictive de l'article 2. Les motifs qui ont fondé son jugement ont considérablement diminué l'importance de cette disposition. Tout en reconnaissant que cet article constituait la pierre angulaire de la Loi, le juge a expliqué que cette notion lui conférait une valeur simplement « introductive » et non le caractère impératif ou prépondérant que le Bureau avait supposé. Bref, il a laissé entendre que l'article 2 n'élargit pas la portée des dispositions subséquentes, plus explicites; au contraire, ce sont elles qui limitent le champ d'application de l'article 2.

Sur le plan administratif, les motifs du jugement risquent d'entraîner deux conséquences fâcheuses pour notre Bureau et les milliers de cadres hiérarchiques tenus d'appliquer la Loi : 1) l'octroi d'une valeur purement introductive à l'article 2 peut miner l'importance du texte, déjà sibyllin, qui fonde la reconnaissance du droit des employés fédéraux de travailler dans la langue de leur choix; et 2) le fait de dégrader les dispositions subséquentes de la notion prédominante d'égalité qui découle de l'article 2 risque d'orienter encore plus l'attention des cadres vers les circonstances exceptionnelles qui leur permettent de nier aux citoyens l'égalité d'accès à des services dans les deux langues plutôt que vers l'obligation fondamentale que leur est faite d'assurer activement et délibérément ces services.

Nous reviendrons sur ce deuxième point un peu plus loin au moment d'aborder l'article 9 (2). En ce qui concerne l'article 2 seulement, le Parlement ferait bien peut-être d'envisager deux modifications ou éclaircissements : 1) insérer un ou plusieurs articles visant à reconnaître plus expressément les droits relatifs au choix de la langue de travail, et exposer quelques lignes directrices destinées à encourager et garantir l'exercice de ces droits dans la plus large mesure possible (la Résolution de juin 1973 pourrait constituer un bon point de départ); et 2) préciser clairement son intention à propos du caractère impératif ou simplement introductif qu'il entend conférer à l'article 2 par rapport aux dispositions subséquentes sur la langue de service.

Au cours des sept dernières années, notre Bureau a estimé que l'article 2 constituait la pierre angulaire de la Loi sur les langues officielles. Nous avons soutenu que son affirmation simple mais claire d'une égalité de statut pour nos deux langues devait sous-tendre toute disposition ultérieure de la Loi quant au droit de chaque citoyen d'être servi dans la langue officielle de son choix. De plus, l'utilisation de cinq termes effectivement vagues dans le cas de l'égalité des deux langues « quant à leur emploi dans » toutes les institutions fédérales nous a permis de dégager, dans notre *Premier rapport annuel*, une politique visant à

1. Article 2 : pierre angulaire ou déclaration liminaire ?

En vue d'amener les autorités à accepter plutôt qu'à rejeter le choix linguistique de l'individu, il convient d'étudier quatre modifications.

Jusqu'à l'an dernier, le Bureau était en mesure, grâce à la souplesse de certaines dispositions de la Loi, d'inciter les ministères et organismes fédéraux à se montrer magnanimes envers les droits des citoyens et des employés, qui d'être servis, qui de travailler, dans leur langue. Ces derniers temps, toutefois, les tribunaux ont rendu des jugements qui risquent d'affaiblir cette démarche. Ces jugements pourraient bien inciter le Parlement à mieux définir certains droits conférés aux citoyens et aux employés par la Loi afin de s'assurer qu'à l'avenir, toute interprétation d'un magistrat ou d'un administrateur aura plutôt tendance à en élargir la portée.

34 (1) nous y invite.

Jusqu'à l'an dernier, le Bureau était en mesure, grâce à la souplesse de certaines dispositions de la Loi, d'inciter les ministères et organismes fédéraux à se montrer magnanimes envers les droits des citoyens et des employés, qui d'être servis, qui de travailler, dans leur langue. Ces derniers temps, toutefois, les tribunaux ont rendu des jugements qui risquent d'affaiblir cette démarche. Ces jugements pourraient bien inciter le Parlement à mieux définir certains droits conférés aux citoyens et aux employés par la Loi afin de s'assurer qu'à l'avenir, toute interprétation d'un magistrat ou d'un administrateur aura plutôt tendance à en élargir la portée.

« Si ça marche », dirait Lucien Lajoie, « pourquoi jouer avec ? » Sans doute inspirés par la sagacité de notre sympathique marchand de « La p'tite semaine », nous nous sommes abstenus jusqu'ici, hormis une malencontreuse tentative dans notre *Premier rapport annuel* (1971), de jouer avec la plomberie de la Loi sur les langues officielles, bien que l'article

C. MODIFICATIONS À LA LOI : que veut donc le Parlement ?

De toute façon, elles seront loin de paraître telles à la jeune génération de francophones au sein du Canada anglais. Le pari engagé contre l'histoire par ces Canadiens obstinés influera de façon plus que superficielle sur le cours des événements des cinq prochaines années. Épaulé par les gouvernements provinciaux d'un Canada anglais nettement plus ouvert et plus généreux, seul Ottawa peut leur offrir une chance crédible de gagner ce pari.

Deux cultures mondiales se disputant son existence propre, ces considérations générales ne paraîtront plus aussi vaines.

d'une formation linguistique onéreuse et souvent peu efficace. Ces communautés peuvent aussi devenir le pont culturel et politique entre le Canada anglais et les Québécois francophones. Enfin, elles peuvent aider les Canadiens anglophones qui désirent librement apprendre le français et comprendre la culture canadienne-française à satisfaire ce vœu dans leur propre province, à peu de frais et sans grande perte de temps.

Deuxièmement — fidèle en cela à l'idée d'une « population-res-source » — il y aurait lieu pour Ottawa de favoriser entre communautés francophones et voisins anglophones modérés la conclusion d'alliances profitables aux deux parties. Cette initiative a beau relever du réalisme politique le plus manifeste, personne, ni d'un côté ni de l'autre, ne semble s'en être encore avisé. Il est temps que cela vienne. On devrait se rendre compte que francophones et francophiles actifs ne forment nulle part encore la majorité en dehors du Québec et que leurs causes respectives ont eu à souffrir du défaut de coordination de leurs efforts. Les communautés francophones, par exemple, auraient tout intérêt à inclure dans les délégations qu'elles dépêchent auprès des gouvernements provinciaux ou des administrations municipales ou scolaires certains anglophones sympathiques à leur cause, de façon à donner plus de poids à la revendication de leurs droits. Ceux de leurs voisins anglophones désireux de mieux connaître la langue et la culture françaises, surtout au bénéfice de leurs enfants, pourraient, de leur côté, inviter les francophones à leur servir d'éclaircisseurs.

Troisièmement, Ottawa devrait, au moyen d'encouragements et d'éventuelles condamnations, exercer des pressions sur les gouvernements qui ne traitent pas équitablement leurs communautés francophones. Le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et le Manitoba, où se retrouvent neuf francophones non québécois sur dix, doivent constituer ses premiers objectifs. La justice, comme la paix, est perçue comme indivisible. D'ailleurs, que cela nous plaise ou non, et que les Québécois disent s'en désintéresser ou pas, un mauvais traitement infligé aux francophones, n'importe où au pays, tendra à accrédi ter l'opinion de ceux pour qui le Canada ne saurait assurer la justice aux francophones. Ce n'est pas en se réfugiant derrière les poncifs de « l'autonomie provinciale » qu'on parviendra à abuser qui que ce soit sur les réalités de notre pays en plein débat.

Ottawa doit, enfin, se résoudre à accorder aux communautés francophones une priorité permanente. Ce type de priorité appelle plus que des programmes tièdes et improvisés. Il commande un engagement profond et inlassable, des objectifs à long terme précis, une administration réceptive, des explications claires et l'assurance d'un appui financier aussi généreux que constant.

Cela vaut sans doute pour les programmes de toute espèce. C'est le langage normal du bureaucrate. Cependant, lorsque le but recherché est l'harmonie d'un pays avec lui-même, et l'enjeu une société formée de

Premièrement, ces communautés ne devraient pas être considérées comme étant quantitativement négligeables par rapport au Québec ni comme un fardeau pour Ottawa. On doit y voir plutôt un apport irremplaçable au façonnement de la personnalité canadienne. Elles peuvent jouer ce rôle en alimentant, au profit des gouvernements et du monde des affaires, un réservoir d'agents déjà bilingues. Assurant ainsi immédiatement au citoyen-client des services bilingues on ferait du même coup l'économie

Pour réussir sa réforme linguistique, en faire une œuvre canadienne, réaliste, le gouvernement fédéral ne saurait persister à sous-estimer le rôle des collectivités francophones dans l'édification du pays. Il doit consacrer l'essentiel de ses énergies à l'instauration d'un dialogue avec le Québec. Il lui incombe en outre d'élaborer des programmes qui, grâce à l'accent nouveau mis sur l'avantage qu'il y a pour la jeunesse à apprendre le français, rallieraient les Canadiens anglophones modérés. Mais il ne doit jamais oublier que la réforme linguistique hors Québec trouve sa raison d'être dans l'existence des communautés francophones. Pour ne pas perdre de vue cette réalité, le gouvernement se doit, peut-être, d'adhérer aux quatre principes que voici.

3. *De vieux principes au service de jeunes espoirs*

Prenons acte, enfin, d'une dernière petite amélioration venue d'Ottawa. Notre Bureau a retenu, voilà un an, une des propositions du rapport *C'est le temps ou jamais*, à savoir, déléguer en permanence des fonctionnaires auprès des collectivités francophones. Depuis lors, le fonctionnaire supérieur chargé d'entretenir des rapports de toutes sortes avec les membres de ces communautés a considérablement aidé le Bureau à approfondir ses relations avec celles-ci. En janvier 1977 cet agent (un Acadien) a mis sur pied, à titre d'essai, un bureau régional (secteur atlantique) à Moncton. Pour peu que cette initiative prouve sa valeur quant à l'instruction des plaintes, la conduite des études ou l'échange d'information de part et d'autre, un deuxième fonctionnaire pourra remplir une mission analogue dans l'Ouest. Ajoutée aux pressions exercées par notre Bureau auprès du Conseil des ministres pour faire doubler ou tripler l'aide financière aux collectivités intéressées, l'activité de notre agent à Moncton ainsi que son engagement personnel démontrèrent la grande importance qu'il fallait attacher à cette priorité.

Avec un peu de chance et de prévoyance, les deux rapports devraient se compléter. En outre, le gouvernement, conscient de l'urgence de la situation, devrait s'assurer qu'ils débouchent sur des réformes fondamentales.

neils, éducation, communications, besoins culturels et économiques, enfin, rôle des communautés francophones dans la société canadienne.

Radio-Canada cessait d'affamer la programmation française locale dans des régions clés comme Halifax, Sudbury, Windsor, Edmonton ou Vancouver).

De plus, le gouvernement fédéral, grâce à sa politique et à des subventions, a permis aux associations provinciales de mieux se faire valoir comme groupes de pression. Les groupements de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et du Manitoba, pour ne citer que les plus puissants, s'imposent ainsi actuellement à l'attention de la presse et des gouvernements, même s'ils ne peuvent jamais se reposer sur leurs lauriers. En 1976, conformément à une recommandation du rapport commandé par le Secrétaire d'État, *C'est le temps ou jamais*, le gouvernement encourageait la création d'un front commun national : la Fédération des francophones hors Québec (FFHQ). Malgré ses moyens très limités, cette association a déjà su secouer l'inertie d'un bon nombre de gens à Ottawa, ce qui est méritoire.

La Fédération a connu un premier succès en libérant ses membres du concubinage administratif avec le multiculturelisme auquel ils avaient été condamnés par le Secrétaire d'État. Elle réclame à présent, au sein de ce ministère, la création d'une instance encore plus élevée avec laquelle elle pourrait traiter. Déjà, le sain remue-ménage qu'elle provoque est parvenu aux oreilles du Sous-secrétaire d'État, voire du ministre lui-même.

De la tension créatrice entre la Fédération et le ministère est aussi sortie la préparation parallèle, en mars 1977, de deux rapports sur les lignes d'action à adopter de toute urgence. Désireux de redéfinir les exigences linguistiques et culturelles des collectivités francophones, le Secrétaire d'État, semble-t-il, entend s'attacher à quatre besoins manifestes : accroissement de l'assistance financière et meilleur appui dans le domaine de l'animation; resserrément du contrôle des paiements formulaires pour que les écoles françaises en touchent désormais leur part équitable et légitimement prioritaire; meilleure synchronisation de l'action des « mass-media » et des organes culturels fédéraux : Radio-Canada, par exemple, Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), Office national du film ou Conseil des arts; enfin multiplication de programmes d'information vivants omniprésents afin d'instruire les francophones de leurs droits, devoirs et intérêts communs.

Le rapport de la Fédération qui, par le ton et le contenu, devrait provoquer encore quelques remous, analysera la situation actuelle au double plan national et provincial. Puis il invitera vivement Ottawa à adopter un programme précis, clair et généreusement pourvu financièrement, conçu pour aider les nouveaux chefs de file francophones à concrétiser l'espoir d'une réforme rapide et radicale, en abordant vraisemblablement les domaines suivants : mouvements de population, assimilation, problèmes juridiques et politiques à tous les paliers constitution-

plus de rédacteurs professionnels, et un plus grand nombre d'annonceurs possibles.

Enfin, un dernier problème tient à l'approche même du gouvernement fédéral à l'égard des communautés francophones. Celles-ci se plaignent de ce que, hier encore, l'appareil mis en place au Secrétariat d'État pour traiter avec elles les assimilait carrément aux autres groupes ethniques, traitément indigne, selon elles, de leur situation de membres de l'une des deux cultures fondatrices.

2. *Le gouvernement fédéral : bouée de sauvetage*

Malgré ces déficiences, les programmes et budgets d'Ottawa ont joué, au cours de la dernière décennie, un rôle déterminant dans l'amorce d'un mouvement de renaissance française.

D'abord dès 1968, Ottawa a commencé à donner aux communautés francophones une priorité et un leadership politiques. Ces communautés, il était loin de les avoir inventées; au contraire, elles étaient le fruit de la détermination affichée par des générations de parents et d'autres chefs de file désintéressés. Toutefois, reconnaissant officiellement leurs associations provinciales et les appuyant financièrement, adoptant la Loi sur les langues officielles destinée à étendre leurs droits et, enfin, les amenant à prendre davantage conscience d'elles-mêmes grâce à l'animation socio-culturelle, l'administration fédérale a rendu concevable leur renaissance. Tout cela a contribué à ne plus faire de ces groupes la minorité d'une minorité, mais au contraire a consacré leur appartenance à l'une des deux « majorités » nationales.

En même temps, le gouvernement fédéral a mis à la disposition des communautés francophones de nouveaux moyens d'épanouissement culturel. Si elles se révélaient aujourd'hui insuffisantes, les subventions fédérales aux associations francophones provinciales, jointes à celles du Conseil des arts du Canada, ont néanmoins permis l'amorce d'une mini-révolution tranquille chez poètes, musiciens, artistes, acteurs ou dramaturges de langue française établis à l'extérieur du Québec. L'épanouissement culturel du peuple acadien est maintenant bien connu, mais on constate un phénomène analogue en Ontario et dans l'Ouest. Les « paiements formulaires » versés par le gouvernement fédéral au titre de « l'éducation en langue minoritaire » ont modestement contribué au développement des écoles françaises.

En outre, depuis huit ans, Radio-Canada a peu à peu, mais trop lentement, étendu ses réseaux de radio et de télévision d'un océan à l'autre. Cette seule initiative donne à la nouvelle génération de Canadiens français une occasion sans précédent de grandir dans la langue et la culture de ses ancêtres. (Les chances seraient nettement meilleures si

mité a sans doute contribué à l'encourager : en février 1977, la province continue encore de céder devant un groupe d'extrémistes anglophones de Windsor dont la campagne haineuse a empêché jusqu'ici la création indispensable d'une école secondaire. Pour justifier le retard apporté à l'implantation de services de santé en français dans les régions du nord et de l'est de l'Ontario, Queen's Park prétend — ô nouvelle et gêniale excuse ! — que la victoire du Parti Québécois rend inopportune toute action favorable aux communautés francophones, si légitime qu'elle soit et même si elle s'impose depuis longtemps³.

Les services fédéraux ne sont disponibles en français à l'extérieur du Québec que de façon fragmentaire. En dépit des fermes intentions manifestées en hauts lieux, le gouvernement fédéral n'a toujours pas trouvé un moyen pratique de concrétiser ses vœux de manière cohérente sous la forme de services au comptoir, bilingues, à Moncton ou Sudbury, voire parfois à Ottawa.

L'absence de moyens financiers suffisants pose un autre problème. Les subventions versées directement par le gouvernement d'Ottawa à ces collectivités atteindront au printemps, à peine 2 % (cinq millions de dollars) de l'ensemble du budget de la réforme linguistique fédérale. Les intéressés estiment cette somme nettement insuffisante, vu l'urgence nécessaire de créer des centres culturels dans les régions isolées (même *La Chasse-Galerie* fort fréquentée de Toronto a sombré en décembre dernier), de favoriser en milieu hostile des initiatives en matière d'éducation, de s'assurer le concours de spécialistes capables d'aider les communautés à affirmer leur identité culturelle, et, élément non moins important, de se doter d'une presse écrite qui puisse leur conférer un sentiment d'appartenance locale, tâche que semble peu disposé à assumer un *Radio-Canada* déjà centré sur l'univers montréalais et québécois. En effet, l'hebdomadaire fransaskois, *L'Eau-Vive*, a dû déclarer faillite en décembre dernier alors que le grand quotidien acadien, *L'Évangéline* (avec *Le Droit* d'Ottawa, l'un des deux seuls quotidiens français dont disposent les francophones hors Québec) éprouve de sérieuses difficultés financières depuis plus d'un an. Loin de nous l'idée de subventionner directement les journaux, procédés qui finirait tôt ou tard par détruire une liberté qu'il s'agit justement d'étañonner ! Cependant, si ces collectives bénéficiaient d'une aide leur permettant de consolider leur position sur les plans éducatif et culturel, elles pourraient elles-mêmes assurer un meilleur appui à leurs journaux, affirmer leurs porte-parole, en amenant un élargissement de leur audience, plus de matière pour leurs reportages,

3. Au début mars 1977, au terme d'un affrontement bruyant avec le Conseil scolaire récalcitrant d'Essex (Windsor), l'honorable Thomas Wells, ministre de l'Éducation, finissait par annoncer la présentation d'une loi mettant fin d'autorité à ce conflit vieux de huit ans. Il promettait non seulement que le gouvernement provincial ordonnerait la construction d'une école secondaire française à Windsor, mais encore que Queen's Park garantirait la construction de telles écoles partout où, en Ontario, on retrouverait un nombre suffisant d'élèves, que le conseil scolaire local soit d'accord ou pas.

2. Au cours des six derniers mois, le nouveau conseil municipal de Moncton a entrepris d'adopter des mesures provisoires, mais néanmoins encourageantes, en vue de faire reconnaître le droit des francophones de se faire servir dans leur langue.

D'ailleurs, les belles paroles servies par les gouvernements provinciaux, depuis dix ans, n'ont pas permis aux francophones, même là, d'avoir accès dans leur langue aux services essentiels de secteurs névralgiques : médico-hospitalier (hôpitaux pour enfants et hôpitaux psychiatriques, par exemple) ou judiciaire. Voilà trois mois seulement que le Nouveau-Brunswick a osé annoncer l'entrée en vigueur en juillet prochain des cinq articles non encore promulgués de sa loi de 1969 sur les langues officielles, dont aucun ne réparera les injustices bien connues commises par les administrations municipales². Quoiqu'il assure de bien meilleurs droits en matière d'éducation et que ses améliorations au petit bonheur dans d'autres domaines soient nettement supérieures, l'Ontario n'a au fond jamais su qu'attermoyer face au ressac anglophone. Cette pusillan-

Cette collectivité nationale, deux fois minoritaire, est dispersée le long d'une frontière de 4 000 milles, avec au nord, quelques noyaux isolés (Rivière-de-la-Paix, Cochrane). Assujettie à neuf gouvernements provinciaux, elle jouit de droits différents, bien que rarement suffisants, en matière d'éducation (institutions d'enseignement), de justice (tribunaux) ou de services dispensés par leurs administrations respectives. Certaines de leurs propres traditions locales dans la plupart des provinces contribuent du reste à les diviser davantage. Ils ne forment en fait, des concentrations importantes qu'en Ontario et au Nouveau-Brunswick.

Le premier est sans conteste leur faiblesse numérique. Ils ne sont qu'un Canadien sur vingt-trois, ce qui fait d'eux la minorité d'une minorité. Ce qui pis est, l'assimilation au milieu anglophone se poursuit à un rythme consternant : moins de 48 % des 1 420 760 Canadiens d'origine ethnique française recensés ailleurs qu'au Québec en 1971 parlaient encore français à la maison.

En même temps qu'ils ont à combattre les préjugés de leurs voisins et de leurs cousins, les Canadiens français non québécois se heurtent à de redoutables difficultés d'ordre pratique.

1. Dimensions du danger

Le choix est audacieux. Pour mesurer ses chances de succès, évoquons de nouveau certains des problèmes auxquels sont confrontés les francophones hors Québec, résignons les efforts déployés par le gouvernement fédéral en vue de les résoudre et, enfin, formons quelques principes destinés à appuyer les nobles, mais fragiles aspirations de ces collectivités.

Ah! c'est malaisé de faire ta vie quand c'est que t'as pas même un pays à toi, pis que tu peux point noumer ta nationalité. Parce que tu finis par pus saouère quoi c'est que t'es entoute. Tu te sens comme si t'étais de trop, ou ben qu'y avait pus parsonne qu'i' voulait de toi. C'est pas parce qu'ils te le faisaient sentir. Ils te disent ben que t'es un citoyen à part entchère; ben ils peuvent point noumer ta citoyenneté. Ils te parlont point dans ta langue non plus; ça fait que tu les comprends pas.¹

Ces propos de l'héroïne de la pièce d'Antonine Maillet, *La Sagouine*, — femme de ménage de son état — traduisent bien l'aliénation de près d'un million de Canadiens francophones vivant à l'extérieur du Québec. Car ces descendants de nos premiers colons ressentent amèrement leur condition d'étrangers dans leur propre pays.

D'une part, quand leurs concitoyens anglophones n'affectent pas à leur endroit la plus totale indifférence, ils les invitent à s'assimiler ou, tout au moins, à ne pas se montrer plus exigeants que leurs voisins des « autres » groupes ethniques. En règle générale, les plus ardents détracteurs de la loi linguistique québécoise (Loi 22) chez les anglophones sont ceux-là mêmes qui, depuis des années, ont pris la tête de mouvements dont le but est de nier aux francophones le libre choix d'une école française décente et l'accès à des services dans leur langue, payés de leurs impôts, même dans des villes ou des régions où la « minorité » de langue française constitue 50, 70 ou 90 % de la population. D'autre part, nombreux sont les cousins francophones du Québec qui ne se montrent guère plus généreux. Le nouveau nationaliste québécois se croit fondé à regarder de haut ces Canadiens français de la diaspora, provinciaux quelque peu attardés, coupés de la Mecque métropolitaine et, pour lui, objets de ridicule. À ceux qui furent jadis ses frères, il adresse ce message brutal : rentrez à la « patrie » québécoise (vision que la plupart d'entre eux n'ont jamais eue de cette province) ou disparaïssez !

Malgré l'intolérance manifestée des deux côtés, voire en raison de celle-ci, les francophones hors Québec, surtout ceux qui ont de 20 à 40 ans, ont su profiter de l'aide nouvelle d'Ottawa pour amorcer leur renaissance culturelle et politique. Avant eux, leurs parents avaient aussi livré des luttes épiques, en dépit de pressions terribles, mais l'absence de l'appui officiel avait failli entraîner la perte de leur identité. La jeune génération entend échapper à cette mentalité de minoritaires obsédés par le choix entre l'assimilation et la survivance. Il n'est pas de survivance digne de ce nom, croit-elle, qui ne soit à la fois épanouissement culturel — cela va de soi ! — et progrès économique et social. En d'autres termes, il s'agit de lutter pour vivre comme des Canadiens à part entière qui, s'ils aiment principalement le Canada en français, ne craignent pas de saisir les possibilités qu'il offre tant en français qu'en anglais.

Eh! ben, après ça, je savions pus quoi trouver, et je leur avoens dit de nous balier la nationalité qu'il voudriont. Ça fait que je crois qu'ils nous ont placés parmi les Sauvages.

l'amour de Djeu, où c'est que je vîvons, nous autres ?

... En Acadie, qu'ils nous avont dit, et je sons des Acadjens. Ça fait que j'avons entrepris de répondre à leu question de nationalité comme ça: des Acadjens, que je leur avont dit. Ça, je sons sûrs d'une chose, c'est que je je sons les seuls à porter ce nom-là. Ben ils avont point voulu écrire ce mot-là dans leu liste, les censenseux. Parce qu'ils avont eu pour leu dire que l'Acadie, c'est point un pays, ga, pis un Acadjen c'est point une nationalité, par rapport que c'est pas écrit dans les livres de Jos Graphie.

français, qu'ils nous aient dit. Ça se peut pas non plus, ça. Les Canadiens français, c'est du monde qui vit à Québec. Ils les appellent des Canayens, ou ben des Québécois. Ben comment c'est que je pouvais être des Québécois si je vivons point à Québec? ... Pour

... Non, je sons pas tout à fait des Français, je pouvons pas dire ça : les Français c'est les Français de France. Ah! pour ça, je sons encore moins des Français de France que des Américains. Je sons plutôt des Canadiens

qu'ils sont des Anglais, pis nous autres, je sors des Français.

... Ben ça se peut pas non plus, parce que les Dysart, pis les MacFadden, s'est pas des genses de notre race ça, pis ça vit au Canada itou. Si t'ont des Canadjens, je pouvons pas en être, nous autres. Par rapport t'semble.

... Je vivons en Amérique, ben je suis pas des Américains. Non, les Américains, ils travaillent dans des shops aux États, pis ils s'en venont se promener par ici, là sur nos côtes, l'été, en culottes blanches pis en parlant anglais. Pis ils sont riches, les Américains, j'en suis sûr. Nous autres je vivons au Canada, ça fait que je devrais plutôt être des Canadiens, ça me

B. LES FRANCOPHONES HORS QUÉBEC: « C'est le temps ou jamais » pour « les Canadiens errants » !

Cette évolution, devine-t-on, se produira d'une façon ou d'une autre. Ou bien l'initiateur de la réforme s'occupera de son application un petit peu une grande partie du temps, ou il s'en préoccuperà beaucoup une petite partie du temps, mais cela à des moments qu'il n'aura pas choisis.

saurait en douter. Et pourtant, bien que personne n'attende de lui qu'il se passionne à chaque instant pour les « bébèles » bureaucratiques — *de minimis non curat praetor* — on ne saurait exagérer l'importance, pour la troupe, de sentir s'exercer sur elle son autorité et son intérêt personnels, plus régulièrement que ce n'est actuellement le cas. Le ministère de l'Égalité linguistique dont nous avons parlé pourrait y contribuer — assises d'une sérieuse réforme linguistique sont en place — solidement — malgré reculs et gaspillages notoires. Il faudra néanmoins que ce soit d'en haut que vienne la direction des travaux, peut-être plus délicats encore, de mise au point et d'affermissement, ainsi que l'inspiration qu'il faut pour les soutenir.

lités dont il croirait pouvoir se départir sans préjudice de la continuité administrative. Avant tout il faudrait qu'il fasse comprendre à chaque employé (au moyen de primes, de discussions collectives, de campagnes d'information et d'appels personnels, réguliers) quelle place éminente tient le *fair-play* linguistique dans les préoccupations du ministère. La consultation des syndicats, au sommet, s'est révélée utile, mais elle ne suffira jamais à susciter l'esprit d'engagement et d'intérêt intimes dont dépend le succès d'accords conclus à la tête.

A la décentralisation des opérations linguistiques il importe que le gouvernement associe, au même moment, une quatrième présomption. Celle-ci rejoint paradoxalement son penchant atavique pour la centralisation de la surveillance. Trois institutions centrales — sans parler du Secréariat d'Etat — se partagent les responsabilités en matière linguistique : Conseil du trésor, CFP, Conseil privé. Opérant jusqu'ici en ordre dispersé, sans grand souci du voisin, elles ont sapé la réforme linguistique dès le départ, il y a huit ans. La coordination quotidienne, en profondeur, de leur action, se fait toujours attendre. Sans doute ne saurait-on attendre de miracles de simples tours de passe-passe administratifs, à défaut d'une politique cohérente et de la nette affirmation d'une volonté politique. Il reste néanmoins que pour peu que des précisions apportées par le gouvernement à ses buts et à ses priorités sortent les heureux résultats auxquels peuvent laisser croire certaines premières indications, il y aurait peut-être intérêt à envisager le regroupement de toutes les opérations de préparation de politiques ou de contrôles d'application en une unique institution, espèce de ministère de l'Egalité linguistique. Ce ministère, intégré au Conseil privé ou fonctionnant parallèlement à celui-ci, n'exercerait pas nécessairement de gestion directe sur l'activité des autres ministères, comme le fait le Conseil du trésor. Il vaudrait mieux s'en remettre pour cela à chaque sous-ministre, favorisant ainsi l'initiative chez les agents chargés directement des opérations. Pour garantir toutefois à cette nouvelle administration une forte influence politique et l'accès prioritaire au trésor public, il y aurait avantage à la confier soit directement au premier ministre, par l'entremise du Bureau du Conseil privé, soit à un ministre délégué auprès de celui-ci. Si on songe que les services du Conseil sont habilités à faire connaître la politique du gouvernement à la fois aux sociétés de la Couronne et aux ministères (ce qui n'est pas le cas du Conseil du trésor) et puisqu'ils orchestrent les relations fédérales-provinciales, ce serait à eux, plus qu'à tout autre, qu'il y aurait peut-être lieu de confier l'élaboration de la politique linguistique et de ses contrôles d'application, au double plan fédéral et provincial.

Voilà bien des exhortations, bien du bricolage. Mais il n'a pas encore été question d'un élément indispensable à la réussite de l'entreprise : une direction constante, exercée d'en haut. Que le premier ministre poursuive sans défaillance l'œuvre d'égalité linguistique qu'il a à cœur, nul ne

1. La circulaire du Conseil du trésor « Renseignements sur le coût des programmes de langues officielles » diffusée en août 1976 constitue une première initiative en ce sens. Le 17 février 1977, le président du Conseil du trésor annonçait en outre qu'il souscrivait à l'idée exprimée dans notre *Cinquième rapport annuel* en vue d'un contrôle plus suivi des frais d'application de la politique linguistique.

bon sens et de la courtoisie!

Troisième présomption. Il faut favoriser, dans l'administration tout entière, le sentiment de la responsabilité personnelle et de l'initiative de chacun. Aux oukases du Conseil du trésor ou de la Commission de la fonction publique, voire à ceux des administrateurs principaux des ministères, ne répond guère qu'une docilité souvent capricieuse, toujours fataliste. Notre réforme linguistique vise à pénétrer partout dans toutes les administrations fédérales. Elle ne saurait y parvenir sans un partage aussi général des responsabilités et des initiatives, de haut en bas. C'est chez tous les employés qu'il nous faut retrouver esprit de fierté, de participation, de saine émulation — désir de faire de leur ministère le modèle du respect dû à la dignité des deux groupes linguistiques, respect qui doit se manifester dans la santé et la bonne humeur. Investir les sous-ministres d'une bonne partie des attributions actuellement confiées, en matière de langue, au Conseil du trésor ou à la Commission de la fonction publique, serait un bon début. Cela fait, il serait loisible au sous-ministre, dans ses propres services, de déléguer toutes les responsabi-

Deuxième présomption. Toute proposition nouvelle, quelle qu'elle soit, doit subir victorieusement le contrôle rigoureux de son caractère pratique et de son efficacité par rapport au budget investi. Le public souscrit rarement à des programmes « ennoblis » par la sottise et le gaspillage. Ces contrôles, appliqués par les administrateurs à tous les niveaux, tous les jours, sont indispensables à la réussite de tout changement. Il est affligeant de constater à quel point la tradition des bureaux peut amener des gens, par ailleurs sages, à rechercher les solutions les plus compliquées et les plus onéreuses : quiconque, à Ottawa, entend opposer une fin catégorique de non-recevoir à quelque idée nouvelle, n'a qu'à lui décerner dédaigneusement le qualificatif « simpliste ». Et pourtant, très souvent, la solution qu'il faut est manifeste, simple, bon marché. Pour diminuer d'un bon tiers les plaintes reçues par notre Bureau depuis sept ans, il aurait suffi de quelques petits expédients pas chers inspirés d'un

public et à ses agents que la réforme linguistique voïée par les Chambres, loin de trahir la réalité canadienne, cherche à l'épouser, à respecter l'existence et les droits de nos deux populations, principalement unilingues, de deux façons : d'abord en servant chaque citoyen dans la langue de ses impôts et, ensuite en permettant à chaque agent fédéral de travailler dans la langue officielle où il se sent le plus à l'aise. Des malentendus tragiques résultent de l'oubli, par le public, de ces objectifs. Mais lorsque le gouvernement lui-même les oublie, il risque de discréditer l'ensemble de sa réforme en l'affublant d'ornements inutiles.

La première de ces présomptions intéresse les buts à atteindre. Le gouvernement ne doit jamais laisser passer une occasion de rappeler au

Proposons ici à l'administration certaines présomptions favorables, grâce auxquelles, adoptant les modifications envisagées, on pourrait opérer les rectifications voulues, et, du même coup, confirmer pleinement la réussite de la réforme.

Que peut-on penser d'orientations qui n'en sont pas encore ou qui prendront éventuellement des formes autres que celles qui alimentent actuellement la discussion ? La réponse est difficile. On peut seulement rapporter l'impression que cette fois-ci on cherche à aller au fond des choses, et cela dans une optique vraiment nouvelle. Traduits rapidement et hardiment dans la pratique, les changements éventuels paraîtraient propres à faciliter largement la remise sur la bonne voie de certaines rames, mal aiguillées, d'un train de réformes linguistiques généralement saines.

Une première amélioration, promise en décembre, raffînera, sans l'affaiblir, la Loi sur l'emballage et l'étiquetage. A l'avenir, petits hommes d'affaires et importateurs seront soustraits à l'obligation de faire traduire les étiquettes de produits vendus, soit localement, soit en petites quantités, de sorte que le bilinguisme intégral dans ces deux cas ne soit pas démesurément coûteux. On ne saurait croire que cela puisse véritablement priver nos concitoyens, francophones ou anglophones, de biens ou de services. Au contraire cela fera bien l'affaire du petit producteur de carottes de Sainte-Anne-de-la-Pocatière ou du marchand de produits de régime de Burnaby, soucieux d'écouler quelques caisses de *ginseng* aphrodisiaque importées de Hong-Kong. Un second recul qui ne devrait pas bouleverser grand monde (si ce n'est certains francophones hors Québec) sera l'abandon discret du principe des districts bilingues. En l'espèce, il n'avait jamais été question d'en faire une fin en soi. Ce n'était qu'un des divers instruments de défense des droits linguistiques prévus dans la Loi sur les langues officielles. L'article 9 (2) de ce texte, dont on sait qu'il garantit le service dans l'une ou l'autre langue, partout où la demande est importante et la chose possible, a connu un succès honorabie. Cette réalité, jointe à l'incompréhension du public — l'administration n'a jamais su, en effet, faire comprendre l'idée même dont s'inspirent les districts bilingues — rend sans doute cette initiative inévitable. Dernière amélioration : on envisage de doubler, ou à peu près, les subventions aux associations provinciales de francophones hors Québec, ce qui devrait rassurer ceux d'entre eux que pourrait déconcerter l'abandon, avant leur création même, des districts bilingues. Si c'est désormais sur la jeunesse que l'on met davantage l'accent, le gouvernement sera vraisemblablement appelé au cours des prochaines années à augmenter aussi dans de notables et visibles proportions l'appui politique et financier qu'il donne à ces grands protagonistes de la réforme linguistique. (v. pages suivantes).

d'ampleur aux efforts déjà entrepris pour donner au Canadien francophone la place qui lui revient dans la fonction publique où il doit désormais se sentir associé à part entière, au double plan de l'accueil qui lui est fait et du rôle qu'on lui confie. Ces efforts, du reste, sont déjà prometteurs. Nous faisons valoir aussi l'intérêt que présente une utilisation plus profitable des moyens d'acquisition des langues, au bénéfice des fonctionnaires anglophones aux prises avec un système complexe et apparemment inutile, source de découragement et, trop souvent, d'exaspération.

Le comité chargé de réviser la réforme linguistique semble s'être arrêté avec sympathie aux quelque douze propositions précises que nous présentons sur ces points. Encore qu'on puisse présumer des vœux qu'il pourra former, on pourrait croire intéressantes pour le gouvernement les diverses orientations que voici : 1) réduction sensible du nombre de postes « bilingues », l'excès de zèle en l'occurrence, dans certains ministères, expliquant en grande partie le gaspillage constaté dans l'enseignement des langues et le cynisme qui en résulte (cette réduction devrait se faire sans pour autant diminuer chez les jeunes le désir d'apprendre une seconde langue); 2) en contre-partie, augmentation sensible du nombre de situations offertes aux unilingues francophones, ce qui en laissera tous-jours assez, et largement, aux unilingues anglophones; 3) aménagement plus énergique des conditions de travail de sorte qu'il soit possible aux francophones de travailler dans leur langue, même s'il semble que l'on mette moins d'accent sur l'importance des unités travaillant en français, que, de toute façon, le gouvernement n'a jamais tellement développées; 4) décentralisation de l'enseignement des langues : l'expérience des Postes, des Forces armées et de la Société centrale d'hypothèques et de logement, entre autres, montre en effet qu'il est possible, en dispensant cet enseignement *intra muros* dans les grands ministères et en l'axant sur les nécessités du métier, à la fois de réaliser des économies d'argent et d'améliorer la motivation. Enfin — point capital déjà retenu — diminution graduelle de l'insistance sur la formation linguistique des fonctionnaires en faveur d'un enseignement linguistique amélioré, au profit des jeunes Canadiens à l'école. N'en concluons pas à la disparition prochaine de toute forme d'enseignement des langues au niveau fédéral. Il s'agit tout simplement — comme l'annonçait le Discours du Trône d'octobre — de « mieux équilibrer » la priorité accordée à court terme à la fonction publique et, à terme plus lointain, celle dont devrait bénéficier une nouvelle génération désormais investie de talents plus utiles et d'attitudes plus réceptives.

Ce sont là des réformes probables ou manifestes du programme de formation linguistique et de la politique concernant la langue de travail. Ajoutons-y au moins trois modifications dont on peut souhaiter qu'elles imprimant un caractère plus réaliste au mouvement vers l'égalité linguistique.

Il n'est guère de critiques, parmi celles que nous adressions l'an dernier au gouvernement, qui ne mettaient en cause l'intérêt qu'il aurait à mettre sa réforme linguistique sous le signe de l'utilitarisme le plus rentable. Il importait, disions-nous, de donner à la fois plus de célérité et

live

A. L'ADMINISTRATION : révision de la « tuyauterie » administrative

L'examen de ce rapport n'est pas encore terminé (début mars 1977). Néanmoins, dans le présent chapitre, traditionnellement quelque peu impressionniste, nous tâcherons de tenir compte — encore que fatiguement nous en soyons réduits ici aux conjectures, tout au moins en partie — de certaines tendances très encourageantes de cette révision, tendances dont on pourrait croire qu'elles prendront éventuellement la forme d'une véritable politique. La plupart de ces améliorations possibles sont traitées sous la rubrique qui suit immédiatement. Traduites dans la pratique on est en droit d'en attendre, au moins pour ce qui est du secteur « fonction publique » de la réforme linguistique canadienne, des résultats beaucoup plus probants et, à la longue, sensiblement plus économiques. Le reste du chapitre fera état de certains nouveaux courants de pensée, encouragés, au sein de l'administration. Il s'attendra plus particulièrement sur certains domaines où des initiatives plus hardies encore semblent indiquées : francophones hors Québec, modifications à la Loi sur les langues officielles (notamment en ce qui concerne la langue de travail), priorité-jeunesse à long terme et — là où règne encore la plus scandaleuse

pagaille — information officielle.

Dans notre rapport de l'an dernier, comme du reste dans nos rapports antérieurs, nous avions cherché, en examinant la réforme linguistique engagée par le gouvernement — appareil et méthodes — à donner à tout ce débat un tour moins théologique. Il s'est trouvé, hélas, que les lugubres résultats constatés par notre étude du cas de 4 300 diplômés des écoles fédérales de langues (confirmés peu après par l'étude commandée par les pouvoirs publics eux-mêmes) ont semblé éclipser tous les autres thèmes. Nombreux sont ceux qui, au vu des défaillances relevées dans ce seul secteur de l'administration linguistique, ont conclu, avec autant de précipitation que d'injustice, à l'échec du principe même de la réforme linguistique tout entière. (Rappelons que la formation linguistique a été conçue surtout pour garantir les situations des fonctionnaires anglophones, non pas pour aider directement les francophones.) C'est parce qu'il a senti à quel point ces fuites dans sa « tuyauterie » administrative risquaient de détruire l'adhésion à la philosophie même de l'égalité linguistique, que le gouvernement a prié un comité de sous-ministres stratégiquement placés de procéder d'urgence à la révision de l'ensemble de ses programmes linguistiques.

LES « DÉTRACÉS » SE RÉMETTENT-ILS SUR LES RAILS ?

Malgré une opinion fort répandue, « bilinguisme » n'est pas tout à fait synonyme d'enfer. Sans doute la route de la réforme linguistique est-elle jonchée de bonnes intentions — plus pures d'ailleurs que celles que l'on prête le plus souvent à nos hommes politiques ou à nos fonctionnaires. Les longs et méritoires efforts tentés chez nous pour faire respecter les langues de nos citoyens n'ont pas toujours, on le sait, connu le succès qu'ils méritent. Mais faut-il en imputer la faute à on ne sait quelle extravagance de nos dirigeants ? Non. C'est que le gouvernement n'a pas su s'expliquer de manière convaincante sur ses intentions ou ses méthodes. S'étonnera-t-on, dans ces conditions, que loin d'attirer sympathie ou critiques constructives, les difficultés d'application du programme aient tendance à susciter désespoir facile et parfois cynisme empressé. Nous avons été nombreux, après tout, à nous persuader qu'une omelette pouvait se faire sans casser des œufs. Certains doutaient même que ce plat pût prendre place au menu national.

Doter 500 000 agents fédéraux, regroupés en quelque 180 institutions, de l'organisation qu'il faut pour assurer le respect des droits de 23 millions de Canadiens, c'est, à dire vrai, une tâche fort exigeante. Il y faut largeur de vue, patience, imagination, générosité, et surtout, bon sens. Il en est pour qui toute l'affaire se ramène à de simples modalités d'application. « Le bilinguisme ? Nous l'aimons bien — seulement il y a la manière. . . » Cette réaction est justifiée jusqu'à un certain point; mais dès qu'on demande à ces gens précisément ce qui ne va pas et ce qu'ils feraient, eux, pour que cela aille, l'argument se révèle fragile. Rares sont ceux, au Parlement ou ailleurs, qui aient pris la peine de creuser un peu la question de la réforme linguistique. N'empêche que tout le monde, ou à peu près, dogmatise là-dessus. Ce n'est pas tout à fait un accident, si on peut dire, que les seules questions sur lesquelles le gouvernement ait autorisé le vote libre aient été l'avortement, la peine de mort et le bilinguisme dans le contrôle du trafic aérien.

de définir ce qui continue pour moi de ressortir à un réalisme fondamental. Nul d'entre nous ne pourra éviter dans les jours à venir de faire un choix parmi les options constitutionnelles. Mais il vaudrait peut-être mieux pour nous tous ne pas trop nous leurrer, dans le feu de la polémique, sur nos slogans favoris ou nos formules magiques, au risque de nous laisser distraire de la seule idée-force qui rende possibles des relations policées entre nos querelleuses tribus : celle de l'égalité de dignité, dans la plus totale liberté de chacun. Quoi que nous comptions ou que nous préchions pour déborder l'adversaire, quels que soient les traumatismes ou les colères que provoque la mise en cause de l'existence même de notre pays, il sera salulaire de nous demander de temps à autre si nos objectifs contribueront véritablement à l'édification de cette égalité ou, en fin de compte, à sa destruction.

Il ne faudrait pas non plus perdre de vue que la finalité de l'Etat, c'est l'épanouissement de l'être humain. Qu'il soit enraciné dans l'unilinguisme ou le bilinguisme, un Etat qui, au nom d'abstractions si nobles soient-elles, brime l'individu dans sa recherche du bonheur ne peut être que dénaturé.

Mais trêve de sermons. Voici sept ans, en créant, sans toujours trop croire à son maintien au répertoire, le rôle fascinant de commissaire aux langues officielles, je me suis interrogé dans mon premier avant-propos sur le personnage à incarner : « Machiavel ou Maigret ? Don Quichotte ou le docteur Knock ? » Je pense aujourd'hui que la réponse réside dans le jeu de l'acteur qui s'efforcera jour après jour de concilier ces deux impératifs : prouver aux francophones le sérieux de la réforme, aux anglophones son humanité et, pour leurs enfants, sa richesse d'avenir.

Donc, à mon distingué successeur, un seul petit conseil à la cantonade : soyez à la fois, et à tout instant, Jeanne d'Arc et Bobino.

Faites cela et vous vivrez.

K.S.

Que ceux que consternerait pareille ingénuité se rassurent : il s'agit là d'une manifestation de candeur plus ou moins calculée, d'une manière

plus prestigieuses du monde. »

unique que constitue la possession de deux des langues les plus utiles et les des Canadiens que d'essayer de sauvegarder, quoi qu'il arrive, le patrimoine Au contraire, il y va tout simplement de l'intérêt bien compris de l'ensemble durable. Affirmer cette dignité, consolider ces ponts, ce n'est pas de l'utopie. jeter entre les Canadiens pour les amener à une compréhension mutelle comme un idéal de dignité humaine, comme un de ces ponts qu'il importe de évolue démocratiquement, à considérer la justice dans le bilinguisme d'Etat uniquement, tout en respectant la Constitution telle qu'elle est et telle qu'elle sert pas de véhicule à une option constitutionnelle particulière; il cherche l'évolution constitutionnelle du pays. Dans cette perspective, le Bureau ne blait-il, à isoler le Bureau du Commissaire, sur le plan des idées, de «... la meilleure façon d'élargir au maximum le dialogue consistait, sem-

suit :

sérieux de prose officielle, je l'invite à méditer avec indulgence ce qui Bureau. En lui présentant toutes mes excuses pour ce premier essai si où j'invoque la virginité politique presque immaculée (bien sûr !) du en rougissant de confusion à un passage de mon *Premier rapport annuel* l'ensemble canadien. Le lecteur me pardonnera, je l'espère, de le renvoyer tions fédérales, à aborder un second point : la place du Québec dans linguistique engagé par le Canada, il reste, après la réforme des institu Pour que l'on puisse apprécier avec tout le recul nécessaire le parti

réalisations accomplies dans le pays.

action, le public lui-même, tous devraient être remplis de fierté devant les (et les hommes) de tous les partis qui ont appuyé avec constance son devrait trouver le dossier impressionnant. Le gouvernement, les femmes d'« aigilleurs du ciel » et de fanatiques du hockey mal embouchés, on progrès de la réforme, par l'opinion de quelques centaines de pilotes, Mieux même, à condition de ne pas se laisser obnubiler, pour juger des Tout compte fait, le bilan du bilinguisme est donc loin d'être négatif.

dernier Discours du Trône, par un engagement clair et net.

trouvé un écho chez tous les partis politiques et s'est traduite, dans le fication d'échanges culturels propices à l'ouverture des jeunes esprits, a manifestation d'intérêt, jointe à la demande formulée en vue de l'intensi- de mieux faire connaître à leurs enfants ? Toujours est-il que cette français comme une langue qu'il vaut la peine, dans le contexte national, Canada anglais, les parents « nouvelle vague » considèrent d'avantage le scolaire touché. Ne peut-on voir dans cette progression la preuve qu'au dernières années de 40 %, ce qui porte à près de un million l'effectif l'élémentaire dans les classes de français ont grimpé pendant les sept l'espérer, à court terme), les inscriptions des petits anglophones de disciplines de base viendra probablement renverser, du moins faut-il ments secondaires anglais (tendance que le mouvement de retour aux les inscriptions aux cours de français langue seconde dans les établisse-

travailler dans la langue de leur choix. Presque toutes les recommandations formulées dans nos rapports en faveur de l'égalité de statut du français comme langue de travail à Ottawa et de son adoption comme langue normale de travail dans les bureaux régionaux du Québec ont été exécutées ou sont en voie de l'être — trop lentement sans doute, mais résolument. Parfois, dans le cas par exemple des directives, de la terminologie et des techniques élaborées en consultation pour favoriser l'utilisation pratique du français au Québec, l'action entreprise par les instances fédérales a précédé de plusieurs années les efforts du gouvernement québécois lui-même.

Dans un domaine voisin, celui du nombre des francophones dans la fonction publique fédérale, les progrès constatés sont encore plus frappants. En 1971, les perspectives offertes aux anglophones unilingues étaient dix fois supérieures à celles qui l'étaient aux francophones unilingues; en 1975, cette relation s'établissait à six contre un, soit en un lustre un gain de 67 % fort impressionnant, hormis peut-être aux yeux des plus doctrinaires des sceptiques. En outre, depuis 1975, les francophones, qui comptent pour 27 % dans la population du pays, ont obtenu, avec « presque » un fonctionnaire sur quatre, à peu près leur « juste » part des emplois fédéraux, même si l'on trouve encore comparativement trop peu de cadres parmi eux. Mais là aussi, les progrès sont encourageants : dans la catégorie administrative et du service extérieur, leur part est passée de 16 % en 1971 à 22 % en 1976 (gain réel : 37 %); dans la catégorie technique, elle est passée de 7 % en 1971 à 13 % en 1976 (gain réel : 86 %); dans la catégorie scientifique et professionnelle, l'augmentation va de 11 % en 1971 à 19 % en 1976 (gain réel : 73 %); dans celle de la direction, enfin, les résultats correspondants sont de 17 % en 1973 et de 20 % en 1975-1976 (gain réel : 18 %). Si, au vu de ces chiffres, on ne peut guère dire que les « Français » ont délogé les « Anglais », il faut bien reconnaître que c'en est fini du « régime colonial ».

A l'extérieur de l'administration, trois faits nouveaux laissent pressager une exploitation plus rationnelle des chances linguistiques offertes aux Canadiens. Le premier, c'est la résurgence des collectivités francophones hors Québec, chez lesquelles, grâce notamment à un concours fédéral d'importance primordiale, se manifeste enfin, après des dizaines d'années d'un taux d'assimilation alarmant, un espoir sérieux de voir la situation se redresser. Le deuxième, c'est l'expansion du réseau français de Radio-Canada qui, de l'Atlantique au Pacifique, met au service de cette renaissance 92 stations de télévision et 137 stations de radiodiffusion, dont les émissions permettent par ailleurs aux générations montantes de Canadiens anglophones d'accéder à la langue et à la culture de leurs compatriotes. Le troisième, c'est le succès enregistré, grâce aux six cents millions de crédits fédéraux déga-gés à cet effet, par les programmes d'enseignement de la langue seconde aux jeunes et par la scolarisation en français des minorités francophones. Malgré la forte baisse accusée par

Ensuite, et cette fois-ci encore à de flagrantes exceptions près, entre autres constituées par des faits récemment condamnés chez Air Canada, les agents fédéraux, par dizaines de milliers, ont été mis en situation de l'efficacité de la Loi sur les langues officielles.

Dès l'abord, on peut dire que le point de vue a changé du tout au tout. Malgré de trop nombreuses violations (que les Canadiens ne devraient jamais accepter), les pouvoirs publics pèsent désormais de tout leur poids en faveur du droit de chaque citoyen à être servi par les institutions fédérales dans la langue de son choix. Voici huit ans, ce qui était normal, c'était l'oubli de ce droit. Aujourd'hui, les péchés les plus véniels font les manchettes. A lui seul, ce revirement témoigne de l'irréversible ».

Quelques exemples confirmeront le diagnostic généralement méconnu porté l'an dernier sur la réforme, à savoir qu'en dépit de sa lenteur, son rythme est « régulier » et qu'elle « tend de façon plus marquée vers l'irréversible ».

Il n'empêche que dans 80 % des cas, les persévérantes initiatives d'Ottawa se sont concrétisées par d'honnêtes réussites. Ce ne furent pas toujours des réussites éclatantes, à saluer triphalement : elles n'ont pas moins débouché sur des acquis indéniables, fondamentaux pour la dignité des *deux* collectivités linguistiques du Canada.

Certes encore, on pourrait soutenir à bon droit que, dans 20 % des cas, les efforts déployés par le gouvernement pour mettre en œuvre la loi linguistique du Parlement ont abouti à des erreurs ou se sont embourbés dans la gabegie administrative. Ces revers, il a fallu les payer au prix fort, souvent en argent, toujours en espoir et en bonne volonté perdus.

Certes, le tumulte qui, hier encore, rabaisait trop fréquemment notre débat national au niveau d'un échange de slogans a étouffé les échos d'une marche assurée vers l'égalité linguistique. Les échecs qu'a enregistrés la réforme et le gaspillage auquel elle a donné lieu n'ont pas manqué d'être étalés à nu, notamment dans l'ensemble de nos rapports annuels. Le bien, comme aurait dit La Fontaine, souvent nous l'oublions; le mal, si infime soit-il, rarement.

Je m'abstiendrai de conclure, en poussant cette casuistique à l'extrême, que du chaos naît le progrès. Il me suffira d'en venir à l'ordre... du jour pour montrer que tout n'est pas pour le pire dans le pire des mondes.

Mais l'important, le véritable gage d'espoir, n'est-ce pas précisément l'accélération. Les anglophones, eux, se crispent du fait même de l'événement eux qui se déclarent insoucieux) brûlent de voir le mouvement même, des deux côtés la colère monte. Les francophones (jusqu'à certains prennent la réforme au sérieux ?

Les Chinois de l'Antiquité souhaitaient à leurs ennemis, dit-on, de vivre des « temps intéressants ». Nombre de nos concitoyens se seraient peut-être volontiers passés de voir accompli l'an dernier dans leur pays un vœu si raffiné. Jusqu'alors, en effet, notre réforme linguistique s'était déroulée dans un climat nettement plus sobre, climat teinté d'espoir, de fatalisme ou, à tout le moins, d'une hystérie élégamment contenue.

Le déchaînement des passions est peu propice à la clarté du jugement. Pour aider les esprits qui ont su encore raison garder à ne pas en subir la contagion, je me permettrai de les inviter à retrouver une plus juste perspective des choses en compagnie d'Alexis de Tocqueville. Cet auteur racé, si peu lu et si souvent cité, a mis en évidence une curieuse contradiction : placé, par rapport à un autre peuple, dans une situation d'inégalité absolue, le peuple défavorisé, tant que son horizon reste obscurci, se résigne. Politiquement, c'est le calme plat. Mais il suffit que son horizon s'éclaircisse, que l'inégalité s'amenuise, pour qu'il supporte de plus en plus mal ce qui subsiste d'injustice. Loin de satisfaire ses aspirations, le simple cheminement vers l'équité l'irrite, et sa sensibilité, exacerbée par la prise de conscience politique, prend ombrage du moindre vestige, ou semblant, de domination.

De ce paradoxe tocquevillien, nos contemporains pourraient tirer une consolante petite casuistique.

S'il fut un temps où l'évocation de l'équité linguistique, limitée à la chaleur des causeries de la veillée, ne troublait que bien peu la digestion de nos « Canayens » et de nos « Anglais », en revanache, à présent que le verbe se fait chair et que la réforme progresse, s'accroche, bouscule

Sur l'air de
peut-être

Appendice A

Appendice B

Appendice C

Etudes spéciales menées par le Bureau du Com-
missaire aux langues officielles 193
Statistiques concernant les plaintes 199
Enseignement des langues aux écoliers 207

Commission canadienne des transports	102
Commission d'assurance-chômage	102
Commission de la capitale nationale	105
Commission de la fonction publique	106
Conseil du trésor	109
Consommation et Corporations	110
Défense nationale	112
Directeur général des élections	113
Energie, Mines et Ressources	113
Environnement	114
Gendarmerie royale du Canada	117
Industrie et Commerce	118
Main-d'œuvre et Immigration	119
Musées nationaux du Canada	119
Office national de l'énergie	120
Parlement	121
Postes	121
Radio-Canada	125
Revenu national (Douanes et Accise)	128
Revenu national (Impôt)	129
Santé nationale et Bien-être social	130
Sciences et Technologie	133
Secrétariat d'Etat	134
Statistique Canada	134
Transports	135
Travaux publics	141
Voie maritime du Saint-Laurent	142
b) Institutions « non évaluées »	142
Bureau des traductions	142
Communications	149
Conseil canadien des relations du travail	158
Gouvernement des territoires du Nord-Ouest	169
Justice	170
Société centrale d'hypothèques et de logement	181
Travail	182

1	Ouvrir les yeux avant la bourse 20
2	Tendances heureuses et petits jeux de coulisse 22
3	Ottawa et Byzance 28
E	INFORMATION DU PUBLIC : les absents ont toujours tort ! 31
Chapitre II	
A	RÉSULTATS ENCOURAGEANTS, MAIS ENCORE INÉGAUX 35
	PROBLÈMES TENACES DE LA RÉFORME : <i>péché originel et péchés originaux</i> 36
1	De vieux défauts de caractère : faiblesses de gestion 36
2	Le Turbo bureaucratique : problèmes scientifi- ques et techniques 38
3	Les plaisirs de ... la langue : la formation linguistique 40
4	Quelques formules de dépannage 42
5	Le fil d'Ariane : communications internes 44
B	L'INVENTAIRE 46
1	<i>La Commedia non è finita</i> : La Divine Comédie du Bilinguisme — une description dantesque des lieux saints ou sulfureux où chacun se retrouve classé selon ses hauts faits ou forfaits 46
2	« Appréciation » des ministères et agences 49
	a) Institutions « évaluées » 49
	Affaires extérieures 49
	Affaires indiennes et du Nord 49
	Affaires urbaines 50
	Agence canadienne de développement interna- tional 51
	Agriculture 52
	Air Canada 63
	Approvisionnements et Services 92
	Centre national des arts 94
	Chemins de fer nationaux du Canada 95

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos
Chapitre
premier

LES « DÉTRACÉS » SE REMETTENT-ILS SUR LES RAILS ? 1	
A L'ADMINISTRATION : révision de la « tuyauterie » administrative 2	A
LES FRANCOPHONES HORS QUÉBEC : « C'est le temps ou jamais » pour « les Canadiens errants » ? 7	B
Dimensions du danger 9	1
Le gouvernement fédéral : bouée de sauvetage 11	2
De vieux principes au service de jeunes espoirs 13	3
C MODIFICATIONS À LA LOI : que veut donc le Parlement ? 15	C
Article 2 : pierre angulaire ou déclaration liminaire ? 15	1
Article 9 (2) : « possibilité » et « demande impor- tante » : le client a-t-il ou non généralement raison ? 17	2
Article 31 (2) : primauté : une loi comme les autres ? 18	3
Article 11 (2) : service d'interprétation : la pres- se et le public sont également « parties » 18	4
D « OPTION JEUNESSE » : où il est question de regarder plus loin que le bout de son nez, au-delà de la constitution, des prochaines élections générales (ou même du référen- dum) 19	D

A mes collègues — dont le travail effacé

au cours des sept dernières années

a permis que ce rapport, et tout le reste, soient.

Monsieur le président
de la Chambre des communes
Ottawa

Monsieur le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je soumetts au Parlement, par votre intermédiaire, ma sixième déclaration annuelle relative à l'exercice de mes fonctions en vertu de cette loi, déclaration qui se rapporte à l'année civile 1976.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles



Mars 1977

Madame le président
du Sénat
Ottawa

Madame le président,

Conformément à l'article 34 (1) de la Loi sur les langues officielles, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, ma sixième déclaration annuelle relative à l'exercice de mes fonctions en vertu de cette loi, déclaration qui se rapporte à l'année civile 1976.

Je vous prie d'agréer, Madame le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le Commissaire aux langues officielles

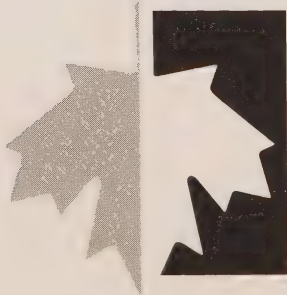


Mars 1977

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
Ottawa KIA 0T8
Tél. (613) 996-6368

© Ministre des Approvisionnement et Services Canada 1977
N° de cat.: SF1-1976

Commissaire
aux
langues
officielles
Sixième
rapport
annuel
1976



Commissaire
aux
langues
officielles

Sixième
rapport
annuel

1976



BINDING SECT. OCT 23 1981

